

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI 30 DETIK DI DESA PANGKAHKULON KECAMATAN UJUNGPANGKAH KABUPATEN GRESIK

Risnawa Kartika

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
risnawarika@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Suatu negara tentunya memiliki tujuan untuk mensejahterahkan masyarakatnya. Untuk mewujudkan tujuannya, pastinya negara memiliki upaya yang akan dilakukan demi terwujudnya tujuan tersebut. Salah satu upaya mensejahterahkan masyarakat yakni dengan menyediakan pelayanan publik. Adapun di Desa Pangkahlulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik mempunyai keunggulan dalam bidang pelayanan yakni administrasi 30 detik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat tanpa harus menunggu lama, karena waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaiannya hanya 30 detik. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan Administrasi 30 detik. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Fokus penelitian dengan menggunakan teori efektivitas pelayanan dari Peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 meliputi persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, pengelolaan pengaduan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, jaminan keamanan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi, teknik analisis menggunakan analisis data kuantitatif dan analisis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini 543 dengan sampel 84 responden. Penelitian ini menggunakan teknik sampling incidental. Sembilan indikator yang telah digunakan oleh peneliti tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini dapat dikatakan berhasil, meskipun ada kekurangan dalam pelaksanaannya. persyaratan memperoleh 75,1%, prosedur pelayanan memperoleh 73,6%, waktu pelayanan memperoleh 74,9%, produk pelayanan memperoleh 75,7%, pengelolaan pengaduan memperoleh 76,4%, kompetensi pelaksana memperoleh 75,5%, perilaku pelaksana memperoleh 76,9%, sarana dan prasarana memperoleh 77,2%, jaminan keamanan memperoleh 73,3%. Keseluruhan nilai persentase dari sembilan indikator efektivitas pelayanan memperoleh 73,0% yang berarti "Efektif". Saran yang dapat peneliti berikan mengenai penelitian yaitu diadakannya sosialisasi mengenai persyaratan, prosedur dan waktu pelayanan yang jelas, untuk alur persyaratan diubah seperti dibuatkannya papan atau banner yang berisi tentang skema pelayanan, penambahan sarana dan prasarana yaitu kursi dan kipas angin dalam ruang pelayanan, ditambahkannya kapasitas memori atau ruang komputer sehingga dapat mencegah kelemotan pada saat pelayanan berlangsung.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, Administrasi 30 detik

Abstract

A country must have a purpose for the welfare of the community. In order to realize its objectives, certainly the country has the effort to be made in order to materialize it. One of the efforts to enrich the community is by providing public services. In the village of Pangkahlulon in the district of Ujungpangkah Gresik Regency has an advantage in the field of service namely administration of 30 seconds that aims to provide services that are easier and faster without having to wait long, because the time required in the completion of only 30 seconds. The purpose of the study to know and describe the effectiveness of administrative services 30 seconds. By using quantitative descriptive research type. Research focus using the service effectiveness theory of regulation MENPAN number 15 year 2014 covering requirements, service procedures, service time, service products, complaint management, implementing competence, implementing behavior, facilities and infrastructure, security assurance. Data collection techniques using questionnaires and observations, analytical techniques using quantitative data analysis and descriptive analysis. The population in the study was 543 with a sample of 84 respondents. This research uses

incidental sampling techniques. Nine indicators that have been used by the researcher show that this research can be said to be successful, although there is a deficiency in its implementation. Requirements gained 75.1%, service procedures gained 73.6%, service time gained 74.9%, service products gained 75.7%, complaint management gained 76.4%, implementing competence obtained 75.5%, implementing behaviour of 76.9%, facilities and infrastructure obtained 77.2%, security guarantees gained 73.3%. The overall percentage value of the nine service effectiveness indicators gained 73.0% which means "effective". Advice that researchers can give about the research that is holding a socialization of the requirements, procedures and time of service is clear, for the flow of requirements changed such as making it a board or banner that contains about the scheme of services, the addition of facilities and infrastructures that are seats and fans in the service room.

Keywords: Effectiveness services, 30 seconds administrations.

PENDAHULUAN

Suatu negara tentunya memiliki tujuan yakni untuk mensejahterahkan masyarakatnya. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, sudah pasti negara memiliki suatu upaya yang akan dilakukan demi terwujudnya tujuan yang menjadi target didalamnya. Salah satu bentuk upaya untuk mensejahterahkan masyarakat yakni dengan menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat yakni mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau dalam bentuk pelayanan lain-lain, dengan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik ini menjadi suatu hal penting dalam pemerintahan yang cukup mendapat sorotan tajam dari masyarakat sendiri. Begitu juga dalam sistem pemerintahan, pelayanan merupakan tujuan utama untuk menciptakan pelayanan yang terbaik untuk seluruh masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yakni: "pelayanan publik yaitu penyelenggaraan kegiatan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat, penyelenggaraan tersebut menjadi kewajiban bagi pemerintahan, dan berpedoman pada peraturan perundang-undangan, selain itu penyelenggaraan pelayanan ditujukan bagi warga tiap negara baik jasa atau berupa pelayanan administratif." Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik akan menambah rasa percaya masyarakat terhadap penyedia jasa. Tetapi disamping itu ternyata dalam pelayanan publik orang yang menerima pelayanan selalu menuntut pelayanan yang terbaik dalam pelayanan publik. Tetapi hal tersebut selalu tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Seperti pernyataan yang dikemukakan oleh sinambela (2008:5): "Apa yang diinginkan masyarakat selalu tidak sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan oleh masyarakat, karena pada kenyataannya pelayanan saat ini sangat sulit, rumit, melelahkan dan dipungut biaya dalam prosesnya." Dengan adanya tuntutan tersebut maka pemerintah wajib menyediakan dan

memberikan pelayanan yang maksimal karena pada dasarnya masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif baik secara kualitas dan kuantitas. Selain itu wajib membuat perbaikan menyeluruh terhadap sistem pelayanan menjadi salah satu pekerjaan pemerintah agar terwujudnya pelayanan yang optimal dan bisa terlaksana melalui inovasi pelayanan publik dengan tujuan nantinya dapat memberikan dampak positif dengan berbagai berbagai inovasi pelayanan publik lainnya. oleh karena itu, agar terwujudnya inovasi pelayanan yang lebih maksimal maka pemerintah memiliki tanggung jawab mulai dari pusat hingga desa. pemerintahan desa yang diharapkan dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakatnya sebagai cermin keseriusan pemerintah untuk memperbaiki pelayanan. Oleh karena itu desa turut serta dalam membuat terobosan inovasi pelayanan agar mudah dan cepat tanpa merugikan masyarakat Desa. Semangat perubahan itu kemudian menjadi dasar dari pemerintahan Desa Pangkahkulon tepatnya di Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik untuk membentuk suatu inovasi sistem pelayanan umum agar tercapai keunggulan pelayanan yang sangat mudah dan cepat. Inovasi pelayanan umum dari Desa Pangkahkulon ini bertujuan untuk memudahkan dan menyederhanakan proses pelayanan umum sehingga proses administrasi di desa tidak menghabiskan waktu dan tidak mengganggu aktivitas masyarakat. Desa Pangkahkulon ini mempunyai keunggulan dalam pelayanan yakni administrasi 30 Detik yang ada sejak tahun 2016 pada bulan Januari. Berawal dari keresahan dan keluhan masyarakat saat membuat surat yang memakan waktu cukup lama, dengan hal tersebut maka munculah inisiatif untuk membuat administrasi melalui pelayanan yang dituangkan dalam durasi waktu 30 Detik, dalam pelayanan Administrasi 30 Detik ini memiliki aplikasi yang bersifat offline dimana hanya perangkat desa yang dapat mengakses aplikasi tersebut. aplikasi tersebut diciptakan oleh warga Desa Pangkahkulon yang mempunyai keahlian dibidang Ilmu Teknologi dimana pembuatan tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat desa

dalam mengurus surat-surat, dengan adanya aplikasi ini masyarakat Desa Pangkahkulon merasa terbantu terhadap layanan tersebut karena dapat memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat tanpa harus menunggu lama, karena waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaiannya hanya 30 detik saja. Pelayanan Administrasi 30 Detik ini meliputi beberapa pelayanan yakni pembuatan surat keterangan domisili, surat keterangan kehilangan, keterangan kematian, keterangan belum memiliki KTP, surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan usaha dan surat keterangan catatan kepolisian dan adapun beberapa surat yang tidak termasuk dalam penghitungan 30 Detik yakni seperti surat tanah, surat waris dan surat-surat resmi yang berhubungan dengan hukum.

Semenjak berjalannya administrasi 30 Detik ini banyak sekali manfaat yang dirasakan, salah satunya yakni dengan penghargaan yang diraih oleh Desa Pangkahkulon kecamatan Ujungpangkah sebagai juara pertama dalam lomba pelayanan publik Desa/kelurahan se-kabupaten Gresik tahun 2016, selain itu pelayanan ini mengantarkan Desa Pangkahkulon menjadi Desa terbaik di tingkat Provinsi Jawa Timur, yakni sebagai 3 (tiga) besar pada Lomba Desa atau Kelurahan Provinsi Jawa Timur Tahun 2016. Menurut Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/383/KPTS/013/2016 Tentang Pemenang Lomba Desa dan Kelurahan Provinsi Jawa Timur Tahun 2016. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Fathur Rozi sebagai berikut:

“Jadi dengan dapatnya penghargaan ini otomatis menjadi sebuah kebanggaan masyarakat Pangkahkulon. Apalagi penghargaan tingkat provinsi karena saingannya banyak mbak. Aslinya kita tidak ada niatan untuk bikin program ini menang atau bagaimana karena ini murni hanya untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan terutama persuratan dan administrasi. Selain itu mbak, dengan adanya pelayanan ini, kelurahan kita jadi sering dapat tamu. Ya, ada yang studi banding kemarin dari Sumatera, dari Sulawesi Barat sampai Papua juga pernah. Itu mereka pengen belajar dan adaptasi layanan kita untuk diterapkan di daerah masing-masing.” (wawancara dilakukan pada Hari Kamis, tanggal 10 Oktober 2019).

Disamping dengan banyaknya manfaat yang dirasakan ternyata masih saja ditemukan masalah yang terjadi dalam pelayanan seperti halnya ketika

sistem sedang down. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Faizin selaku operator komputer di pelayanan 30 Detik ini sebagai berikut:

“ini mungkin dari komputernya mbak, menurut saya sudah agak *overload* karena menampung banyak data kependudukan masyarakat Desa Pangkahkulon. Kan penduduknya banyak, kapasitas komputernya agak kecil jadi karena data yang kebanyakan itu, terkadang membuat lemot selama proses pelayanan berlangsung. Tetapi hal itu jarang terjadi. lebih sering lancar mbak.” (wawancara dilakukan pada Hari Rabu, tanggal 16 Oktober 2019).

Dengan demikian, administrasi 30 detik sebagai layanan baru yang telah terealisasi dan berbeda dari yang lain, serta mampu membuktikan pencapaian prestasi dengan didapatkannya dalam lomba pelayanan publik desa atau kelurahan se-Kabupaten Gresik tahun 2016, peninjauan secara langsung dirasa sangat perlu dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi 30 detik. Maka sejak adanya pelayanan administrasi 30 detik pada tahun 2016 hingga saat ini pada tahun 2019, peninjauan secara langsung akan dapat memberikan informasi lebih mendalam khususnya mengenai perkembangan efektif atau tidak pelayanan tersebut dari tahun ke tahun yang dapat berindikasi pada peningkatan atau penurunan pelayanan administrasi 30 detik.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah dengan menggunakan teori Peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014. Dengan menggunakan teknik sampling insidental. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui kuesioner dan observasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan analisis data kuantitatif dan analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi 30 detik di Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik yang telah dipaparkan, untuk mengukur efektif tidaknya dari pelayanan tersebut, maka peneliti berpedoman pada standart pelayanan menurut Peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 ang terdapat 9 (sembilan) indikator sebagai berikut

1. Persyaratan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator persyaratan ini memperoleh prosentase

sebesar 75,1% dan jika dimasukkan kedalam kelas interval berada pada 61% - 80% dan masuk dalam kategori efektif. masyarakat merasa persyaratan dalam pelayanan ini tidak rumit, dalam artian mudah dan jelas bahkan tidak menyusahkan masyarakat yang hendak mengurus surat. sedangkan beberapa responden juga ada yang berpendapat bahwa persyaratan ini kurang diperjelas lagi sehingga banyak yang masih belum mengetahui bahkan memahami persyaratan yang ada, selain itu kurangnya sosialisasi tentang persyaratan pelayanan kepada masyarakat.

2. Prosedur Pelayanan

Pada indikator prosedur pelayanan memperoleh prosentase sebesar 73,6% dan jika dimasukkan kedalam kelas interval 61% - 80% dan masuk dalam kategori efektif. dalam indikator prosedur pelayanan ini banyak pendapat mengenai prosedur pelayanan, beberapa berpendapat bahwa sudah bagus dan sudah ada informasi mengenai prosedur pelayanan, selain itu ada yang berpendapat bahwa prosedur pelayanan ini sangat mudah, hanya dengan mengurus surat pengantar ke RT/RW terlebih dahulu setelah itu baru ke balaidesa untuk dibuatnya surat berdasarkan tujuan. Sedangkan beberapa responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan ini seharusnya bisa dipermudah lagi dengan diurus di satu tempat, selain itu banyak yang berpendapat bahwa prosedur pelayanan ini kurang di sosialisasikan ke masyarakat sehingga banyak masyarakat yang belum memahami.

3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam penelitian memperoleh prosentase sebesar 74,7% dan jika dimasukkan kedalam kelas interval berada pada 61% - 80% dan masuk dalam kategori efektif. indikator ini dapat dikatakan efektif karena responden merasa bahwa pelayanan administrasi 30 detik ini termasuk pelayanan yang sangat cepat dan tidak memakan waktu yang banyak sehingga jika saat mengantri tidak terlalu lama sampai berjam-jam dan tidak mengganggu aktivitas warga. Sedangkan beberapa responden beranggapan bahwa pelayanan ini sudah bagus tetapi masih ada kekurangan yakni dengan lebih memperjelas lagi untuk waktu yang diberikan, walaupun demikian pelayanan ini tetap cepat sehingga tidak seperti dulu jika mengurus surat harus menunggu waktu yang lama.

4. Produk pelayanan

Pada indikator produk pelayanan ini memperoleh prosentase sebesar 75,7% dan jika dimasukkan kedalam kelas interval berada pada 61% - 80% dan masuk dalam kategori efektif. dalam indikator ini responden mempunyai pendapat yang berbeda-beda, adapun pendapat responden yang merasa bahwa produk pelayanan ini sudah bagus dengan adanya keterbukaan mengenai pelayanan serta adanya keadilan dan kepuasan tersendiri dalam pelayanan, sedangkan beberapa responden mempunyai pendapat bahwa masih adanya kekurangan dalam produk pelayanan, seperti masih kurang ditingkatkannya lagi tentang keterbukaan mengenai pelayanan, hal ini agar masyarakat dapat mengetahui lebih banyak lagi mengenai pelayanan ini.

5. Pengelolaan Pengaduan

Pada indikator pengelolaan pengaduan ini memperoleh prosentase sebesar 76,4% dan jika dimasukkan kedalam kelas interval berada pada 61% - 80% dan masuk dalam kategori efektif. beberapa masyarakat berpendapat bahwa pengaduan atau kotak saran tidak terlalu penting sehingga karena masyarakat lebih menyukai berbicara secara langsung mengenai saran atau adanya kekurangan dalam pelayanan, tetapi sejauh ini belum ada pengaduan atau masukan dalam pelayanan, tetapi disamping itu pelayanan ini termasuk sudah bagus sehingga jarang ada pengaduan masyarakat atau keluhan lagi dalam pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Pada indikator kompetensi pelaksana ini memperoleh prosentase sebesar 75,5% dan jika dimasukkan kedalam kelas interval berada pada 61% - 80% dan masuk dalam kategori efektif. adapun beberapa pendapat responden tentang kompetensi pelaksana ini yakni sudah termasuk baik dalam segi bahwa pelaksana pelayanan sudah sangat faham tentang berbagai jenis dalam pelayanan sehingga bisa menjelaskan kepada responden, selain itu pelaksana sudah sangat terampil dalam memberikan pelayanan serta mampu dalam mengoperasikan peralatan yang sangat menunjang dalam berjalannya suatu pelayanan, sedangkan disamping lain ada beberapa responden juga berpendapat bahwa kompetensi pelaksana masih kurang dalam menjelaskan pelayanan ini, tetapi hal tersebut tidak menjadi permasalahan yang besar, dalam artian kompetensi pelaksana disini tetap bagus.

7. Perilaku Pelaksana

Pada indikator pengelolaan pengaduan ini memperoleh prosentase sebesar 76,9% dan jika dimasukkan kedalam kelas interval berada pada 61% - 80% dan masuk dalam kategori efektif. adapun beberapa pendapat responden tentang indikator perilaku pelayanan ini sudah bagus dan efektif terutama dalam hal kesopanan dan keramahan pada saat pelayanan berlangsung, tidak hanya itu pelaksana juga memang tidak membada-bedakan pelanggan atau penerima pelayanan semua dianggap sama dalam pelayanan, oleh karena itu banyak responden yang merasa bahwa perilaku pelaksana ini sudah sangat baik, tetapi disamping itu pasti ada beberapa yang kurang dalam pelayanan walaupun beberapa menyetujui bahwa perilaku pelaksana ini baik, yakni bahwa masih ada responden yang menilai bahwa pelaksana kurang meningkatkan keramahan kepada pelanggan. Disamping itu dalam indikator ini sudah termasuk baik dan efektif.

8. Sarana dan Prasarana

Pada indikator pengelolaan pengaduan ini memperoleh prosentase sebesar 77,2% dan jika dimasukkan kedalam kelas interval berada pada 61% - 80% dan masuk dalam kategori efektif. adapun pendapat responden tentang sarana dan prasarana ini termasuk efektif dan baik karena beberapa peralatan maupun alat penunjang pelayanan sudah memadai dan layak untuk digunakan, oleh karena itu pada indikator ini memiliki nilai hasil yang tinggi dalam penilaian karena dianggap sudah sangat bagus dan memadai, tetapi disamping itu selalu ada beberapa yang tidak setuju atau yang perlu diperbaiki menurut responden, seperti lebih dijaga untuk kebersihannya, selain itu sarana dan prasarana sangat memadai dan layak.

9. Jaminan Keamanan

Pada indikator pengelolaan pengaduan ini memperoleh prosentase sebesar 73,3% dan jika dimasukkan kedalam kelas interval berada pada 61% - 80% dan masuk dalam kategori efektif. adapun beberapa pendapat responden mengenai jaminan keamanan ini yakni bahwa penerima pelayanan sangat percaya kepada petugas pelayanan mengenai data pelanggan, dari pendapat tersebut berarti pelanggan benar-benar sudah percaya bahwa datanya akan dijaga oleh pelaksana dan pelaksana sangat menjamin bahwa datanya akan sangat aman. Selain itu sejauh ini

belum ada kekurangan dalam hal ini bagi responden.

Tabel 1

Hasil kategori penilaian tiap indikator dalam Efektivitas Pelayanan Administrasi 30 Detik Di Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik

No	Indikator	Persentase Skor Total	Kategori
1	Persyaratan	75,1%	Efektif
2	Prosedur Pelayanan	73,6%	Efektif
3	Waktu Pelayanan	74,7%	Efektif
4	Produk Pelayann	75,7%	Efektif
5	Pengelolaan Pengaduan	76,4%	Efektif
6	Kompetensi Pelaksana	75,5%	Efektif
7	Perilaku Pelaksana	76,9%	Efektif
8	Sarana dan Prasarana	77,2%	Efektif
9	Jaminan Keamanan	73,3%	Efektif

Sumber : data primer yang diolah,2020.

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa hasil dari indikator yang paling tinggi adalah sarana dan prasarana dengan hasil 77,2% sedangkan paling rendah yakni indikator jaminan keamanan dengan hasil 73,3% dan semua indikator berada pada kategori "Efektif".

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pelayanan administrasi 30 detik ini sudah baik dan efektif, meskipun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa masalah yang terjadi, tetapi secara keseluruhan pelayanan ini berada pada kategori efektif. Hal tersebut dapat diketahui dari teri Peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014, yaitu :

persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, pengelolaan pengaduan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, saarna dan prasarana, jaminan keamanan. Dari sembilan indikator tersebut mempunyai hasil yang berbeda-beda, namun untuk hasil akhir secara keseluruhan memperoleh prosentase sebesar 73,0% dan jika dimasukkan kedalam kelas interval berada pada 61% - 80% dan masuk dalam kategori efektif.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran yang dapat disampaikan oleh peneliti terhadap pelayanan administrasi 30 detik ini adalah sebagai berikut :

1. Diadakannya acara sosialisasi ke masyarakat mengenai persyaratan, prosedur dan waktu pelayanan yang jelas. Hal ini menurut peneliti sangat penting untuk di sosialisasikan ke masyarakat agar tidak terjadinya kesalahfahaman antara perangkat desa dan masyarakat.
2. Lebih diperbaiki lagi dalam pelayanan administrasi 30 detik ini terkhususnya untuk persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan dengan dibuatkannya papan atau banner yang berisi tentang skema atau alur pelayanan agar dapat memudahkan masyarakat.
3. Demi dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam mengurus surat sebaiknya sarana dan prasarana perlu diperbaiki khususnya untuk menambah kursi dan kipas angin dalam ruang pelayanan.
4. Demi kelancaran pelayanan ini sebaiknya memperbaiki sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan seperti menambah memori atau ruang komputer sehingga dapat mencegah kelemotan pada saat pelayanan berlangsung.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. Yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.

5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, A.M. 2014. Artikel. Pengertian Efektivitas dan Landasan. Diakses pada tanggal 12 maret 2019.
- Asmara, Yuka & Amy Yayuk 2019. Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *Journal Of Public Sector Innovations*. Vol 3 No.2 <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/4490/2673>
- Duncan dalam Zulkarnain. 2012. Efektivitas Organisasi. Diakses pada tanggal 20 April 2019.
- Foni Ayu Citra. 2017. Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. Surabaya. Jurnal Administarsi Publik Fish Unesa.
- Isbandono Prasetyo & Dhiah Ayu. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Statistik Kota Surabaya. *Journal Of Public Sector Innovations*. Vol 4 (1) <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/6456/3231>
- Izdihar Eka Fairuz. 2019. Efektifitas Pelayanan Samsat 86 di UPTD Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangkalan Madura (Studi Kasus di Desa Kokop Kabupaten Bangkalan). Surabaya. Jurnal Administarsi Publik Fish Unesa.
- Katrina. 2017. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Makassar. Universitas Hasanudin.
- Moenir, H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesi. Jakarta. Bumi Aksara.
- Oktariyanda, Trenda Aktiva & Meirinawati. 2018. Pelayanan Publik. University Press
- Ratminto & Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Starawaji. 2009. Pengertian_efektivitas. Diakses pada tanggal 20 April 2019.

Setyaningrum, Erna. 2009. Inovasi Pelayanan Publik.
Surabaya : Medika Aksara Globalindo.

Sinambela, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik.
Jakarta. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013. Metode penelitian kuantitatif
kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2015. Metode penelitian kuantitatif
kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Peraturan perundang-undangan :

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang
Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25
Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik.