

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DISTRIK SAMOFA KABUPATEN BIAK NUMFOR

Hermanu Iriawan^{*)}

¹⁾Program Studi Magister Administrasi Publik
Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik YAPIS Biak
hermanu.iriawan@gmail.com^{*)}

Abstrak

Efektivitas sangat penting dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor serta faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor yang dilihat berdasarkan ketepatan waktu dalam pelayanan pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor sudah sangat baik, pemberian motivasi senantiasa dilakukan oleh pimpinan, serta adanya pengawasan yang senantiasa dilakukan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan efektif dan kepuasan masyarakat terpenuhi. Adapun faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor adalah sumber daya aparatur dan sarana prasarana.

Kata Kunci: Efektivitas; Pelayanan Publik; Distrik Samofa.

PENDAHULUAN

Perkembangan dan kemajuan saat ini di berbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas pelayanan yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan organisasi. Terciptanya efektivitas yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan kelancaran pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan cepat. Efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran pengukuran suatu pekerjaan dan memberikan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya, atau dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivitas-aktivitas yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu (Engkus, 2019). Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta mempresentasikannya (Ramdhani & Ramdhani, 2017). Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi (Jamaluddin, 2016). Menurut (Chairi et al., 2016) efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka

organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif (Rinaldi, 2012).

Ukuran dari pada efektivitas harus adanya suatu perbandingan antara masukan dan keluaran, ukuran dari pada efektivitas harus adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran dari pada efektivitas adanya keadaan rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi (Setyowati, 2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tidak hanya ada di dalam organisasi, namun ada juga faktor yang berasal dari luar organisasi tetapi presentasinya sangat kecil, misalnya faktor dari keluarga, ekonomi dan lain sebagainya.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Kurniawan, 2016). Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani (Iriawan, 2020). Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses (Junianto, Irvan & Kencana, 2020). Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Mohi & Mahmud, 2018). Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses menggunakan jasa tersebut. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Kualitas adalah suatu upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal menjadi sangat penting untuk dilakukan (Yayat, 2017). Pelayanan publik harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparat pemerintah. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat (Muh. Nasrullah, Rudi Salam, Dwi Pratiwi, 2017). Oleh karena itu, upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan dan dilaksanakan oleh seluruh jajaran aparat pemerintah baik di pusat maupun di daerah. Pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat/konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna ditandai dengan tidak adanya calo-calo.

Dimensi produk memandang kualitas barang dan jasa dari perspektif derajat konformitas dengan spesifikasinya, yaitu yang memandang kualitas dari sosok yang dapat dilihat, kasat mata, dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan perspektif hubungan antara produk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan di mana kualitas produk adalah dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan tuntutan perubahan dari pemakai produk. Jika suatu organisasi ingin berkualitas, maka apa yang ingin dilakukan oleh sebuah organisasi perlu disesuaikan dengan kebutuhan anggota organisasinya dan masyarakat luas sebagai pengguna jasa. Apa

yang menjadi tujuan, minat, dari karyawan dan apa yang masyarakat inginkan seharusnya merupakan feedback pada sebuah organisasi. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai tersebut diatas maka diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Kecamatan mempunyai peranan penting dan strategis dalam pelayanan terhadap masyarakat memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional. Hal ini membawa konsekuensi terhadap pelayanan publik harus dilakukan secara efektif, sehingga pelayanan menjadi lancar. Sebagai bagian dari organisasi pemerintah melayani masyarakat maka Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat merasa nyaman dalam memanfaatkan jasa di Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efektif, efisien, dan memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat semakin meningkat dan diminati (Ayatullah Khumaini, 2013). Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang terus berkembang dan semakin mutakhir. Masyarakat sebagai subjek pelayanan tidak menyukai pelayanan

yang berbelit-belit, panjang, dan berisiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menginginkan kesegaran pelayanan, serta mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak di bidang jasa jika kegiatannya ingin memiliki citra yang baik, Untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan orang-orang dilayani, atau sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya gap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kurang prima sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan judul penelitian yang penulis angkat dan memperoleh data-data, maka lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor. Adapun penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu berusaha mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor. Selanjutnya, sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi (pengamatan), *interview* (wawancara) terhadap informan, dan data pendukung yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara membaca buku-buku literature, undang-undang, dokumen-dokumen, peraturan pemerintah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Untuk menganalisis data

dalam masalah dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data kualitatif. Metode yang digunakan dalam analisis data kualitatif yang menganalisis data yang didasarkan pada kualitas data yang digunakan untuk memecahkan permasalahan pokok penelitian, kemudian diuraikan dalam bentuk bahasa deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Pelayanan pada Kantor Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor.

Efektivitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan dalam sebuah pelayanan. Efektivitas pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor sudah lama diterapkan agar menghasilkan pelayanan yang efektif dan maksimal serta berdaya saing. Pegawai dituntut dengan berbagai regulasi tentang efektivitas agar pelayanan berjalan maksimal. Efektivitas pelayanan pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor sangat erat kaitannya dengan keadaan sumber daya manusia yang terdapat didalamnya disertai dengan tugas dan fungsi yang diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Efektivitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat pemberian layanan publik.

Sebagai pelayan publik, jelas bahwa tugas utama aparatur pemerintah adalah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik dari aparatur pemerintah, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance* sebagai tujuan pendayagunaan aparatur negara. Berkaitan dengan hal tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, dan harus dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance* sebagai tujuan pendayagunaan aparatur negara. Berkaitan dengan hal tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, dan harus dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance* sebagai tujuan pendayagunaan aparatur negara. Berkaitan dengan hal tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, dan harus dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah. *Serviceability* sangat mendukung tercapainya tujuan organisasi, semakin tinggi kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugasnya maka semakin efektif pula kinerja aparaturnya.

Adapun indikator efektivitas pelayanan pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor, yaitu:

1. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu berarti pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hal ini didukung oleh kemampuan aparatur dalam menyelesaikan tugas pelayanan, dan fasilitas yang memadai. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan faktor utama. Ketepatan waktu juga sangat penting dalam sebuah pelayanan, jika pelayanan tidak tepat waktu maka pelayanan tidak akan

efektif dan hal ini sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat yang dilayani. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengemukakan bahwa:

“.....Menurut saya ketepatan waktu yang dilakukan oleh pegawai Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor sudah sangat baik. Karena pada dasarnya ketepatan waktu adalah pondasi utama pegawai untuk mengefektifkan sebuah pekerjaan (Hasil wawancara November 2021).

Lebih lanjut hasil wawancara dengan informan mengemukakan bahwa:
”.....Ketepatan waktu menjadi dasar untuk memaksimalkan pekerjaan yang dilakukan”. (Hasil wawancara November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diperoleh informasi bahwa ketepatan waktu mempunyai pengaruh besar terhadap efektivitas pelayanan pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor. Jika ketepatan waktu tidak maksimal, maka efektivitas pelayanan tidak akan maksimal. Adapun mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor sudah sangat baik. Untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik dari aparatur pemerintah, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri good governance sebagai tujuan pendayagunaan aparatur negara. Berkaitan dengan hal tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, dan harus dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas dari fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau perusahaan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, meningkatkan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijaksana dalam penggunaan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik.

Ketepatan waktu dilayani berkaitan dengan kejelasan dan kepastian pelayanan karena juga termasuk dalam penilaian efektivitas suatu pelayanan yang diberikan kepada warga, jika dalam memberikan pelayanan terjadi keterlambatan maka akan merugikan masyarakat, khususnya warga yang menggunakan jasa di kantor. Pengguna jasa akan merasa senang ketika pegawai jasa melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Secara tepat dapat diartikan bahwa pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan yang tepat adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan pengguna jasa sehingga kebutuhan yang dihadapi pengguna jasa dapat teratasi dengan baik dan pada akhirnya tercapai kepuasan masyarakat.

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk ketanggapan terhadap pengguna jasa, namun selain cepat, pelayanan juga harus dilakukan dengan baik. Apabila pegawai telah memberikan pelayanan secara cepat dan tuntas maka pegawai jasa telah melaksanakan tugasnya secara profesional sehingga pengguna jasa akan merasa senang. Assurance, yang meliputi pengetahuan, kemampuan,

kesopanan, dan kepercayaan karyawan, bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan. Penjaminan merupakan upaya perlindungan yang diberikan kepada masyarakat bagi warganya terhadap risiko yang apabila risiko tersebut terjadi akan mengganggu tatanan kehidupan.

2. Motivasi

Pemimpin dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif, semakin baik pula kinerja maupun pelayanan yang dilakukan. Motivasi juga bagian dari sebuah cara untuk mendapatkan hasil yang efektif dan maksimal sesuai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengenai motivasi pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor, informan mengemukakan bahwa:

”.....Menurut saya motivasi sangat penting dalam setiap pekerjaan, kami senantiasa memberikan motivasi kepada setiap pegawai agar pelayanan yang dilakukan berjalan dengan efektif sesuai dengan tugas masing-masing. (Hasil wawancara November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diperoleh informasi pimpinan senantiasa memberikan motivasi kepada pegawai di Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor. Motivasi sangat penting dalam setiap pekerjaan yang dilakukan agar pelayanan berjalan dengan efektif dan mendatangkan kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan.

3. Pengawasan

Pengawasan sangat penting untuk dilakukan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau

dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam melaksanakan tugas. Pengawasan dilakukan pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor senantiasa dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengemukakan bahwa:

”.....Pengawasan di Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor sudah dilakukan dan sudah terlaksana dengan baik, hal itu dilakukan demi efektivitas pelayanan serta untuk menghindari adanya kesalahan dalam pelaksanaan tugas”. (Hasil wawancara November 2021).

Lebih lanjut hasil wawancara dengan informan mengemukakan bahwa;

”.....Pengawasan sudah dilakukan dengan maksimal, sehingga pegawai terkontrol dengan baik”. (Hasil wawancara November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diperoleh informasi bahwa pengawasan senantiasa dilakukan pada pegawai di Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor demi efektivitas pelayanan. Pelayanan publik kini menjadi bagian dari kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna jasa.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Kantor Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor.

Dalam setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat nyaman bekerja untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kantor Distrik

Samofa Kabupaten Biak Numfor, berupa semangat yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahannya, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan.

1. Sumber Daya Aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat diperlukan aparatur pemerintah yang memiliki kualitas SDM yang handal, untuk itu maka dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparatur yang ditunjuk sebagai pelayanan publik. Kemampuan dalam hal ini baik dari segi kemampuan atau wawasan keilmuan maupun dari segi kemampuan yang dimiliki, pejabat yang memiliki kreativitas dalam melaksanakan tugasnya selalu mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan dan memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dan kedisiplinan serta tanggung jawab. sebagai prinsip utama. Untuk itu, jika aparatur kekurangan sumber daya manusia, aparatur yang bersangkutan kemungkinan besar akan memperoleh hasil yang tidak akan maksimal sesuai dengan yang diharapkan.

2. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung atau dapat menjadi penghambat prosedur pelayanan adalah sarana dan prasarana. Adanya berbagai jenis fasilitas dan fungsi pelayanan dapat membantu melayani masyarakat secara lebih efisien dan efektif. Untuk itu sarana dan prasarana dapat dikatakan pendukung karena dapat membantu proses pelayanan, begitu pula sebaliknya jika sarana dan prasarana kurang memadai dapat menghambat

prosedur pelayanan. Dari hasil wawancara dengan informan diperoleh informasi bahwa sarana dan prasarana di Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor memadai dan sangat mendukung berjalannya pelayanan meskipun sarana dan prasarananya sederhana.

Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan sejalan dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk mengenai peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk menekankan hak dan kewajiban setiap warga negara dan masyarakat, penduduk serta perwujudan tanggung jawab negara dan perusahaan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan norma hukum yang memberikan pengaturan yang jelas, untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik dan korporasi serta untuk melindungi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik. penyampaian layanan publik. Masyarakat harus saling mendukung untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Selanjutnya peran fasilitas pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya fasilitas pelayanan yang memadai, dapat menjadikan pelayanan kepada masyarakat lebih nyaman dan memuaskan selama berada di ruang pelayanan. Bukti fisik ditentukan oleh penampilan aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan,

kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan. meminta layanan, dan penggunaan alat bantu dalam layanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan di Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor yang dilihat berdasarkan ketepatan waktu dalam pelayanan pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor sudah sangat baik, pemberian motivasi senantiasa dilakukan oleh pimpinan, serta adanya pengawasan yang senantiasa dilakukan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan efektif dan kepuasan masyarakat terpenuhi. Adapun faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor adalah sumber daya aparatur dan sarana prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayatullah Khumaini. (2013). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran, Kota Samarinda Ayatullah Khumaini. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 26–35.
- Chairi, A., Darwis, M., & Jamaluddin. (2016). Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai. *Jurnal Office*, 2(1), 1–8.
- Engkus, N. U. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan Di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Subang. *Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 1(1), 39–61.

- Iriawan, H. (2020). Peranan Leadership dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Waupnor Distrik Biak Kota. *Mukadimah: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 4(1), 40–45. <https://doi.org/10.30743/mkd.v4i1.2224>
- Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal TAPIS*, 12(1), 54–68.
- Junianto, Irvan, I., & Kencana, N. (2020). Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 5(1), 30–37.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>
- Muh. Nasrullah, Rudi Salam, Dwi Pratiwi, R. N. (2017). Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Keyahbandaran Utama Makassar. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(2), 206–211.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1–12.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Administrasi Publik*, 1(1), 32.
- Setyowati, Y. (2018). Analisis Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit. *Solusi*, 13(2), 74–88.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2(2), 56–65.
<http://eprints.uny.ac.id/17523/1/.pdf>