

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN WANAREJA KABUPATEN CILACAP

Wasimin¹, Erlan Suwarlan², Agus Nurulsyam Suparman³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia¹⁾²⁾³⁾

e-mail: aldira7734@gmail.com

Submitted: 10-11-2024, Reviewed: 15-11-2024, Published: 29-11-2024

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pelayanan publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Informan sebanyak 8 orang. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui pengolahan data hasil wawancara dan observasi untuk ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap.

Kata Kunci: *Evektivitas, Pelayanan, Publik*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah/birokrat kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan yang diperlukan. pelayanan tersebut karena kehausan publik untuk mendapatkan suatu pelayanan yang optimal sehingga menuntut birokrasi pelayanan yang profesional. Kesadaran pemberian pelayanan yang prima perlu dibangun karena beberapa birokrat kurang memahami perannya dalam instansi yang harus melayani bukan malah dilayani. Untuk itu yang perlu diperbaiki dalam pelayanan publik dimulai dari birokrasi yang bertanggung jawab dalam bidang masing-masing. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang diberikan pada masyarakat yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksudkan dalam Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2) adalah segala kegiatan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat akan mempunyai tuntutan yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang optimal demi kepuasan pelayanan yang diterima dari penyelenggara. Dibuktikan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 7 tentang standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kualitas pelayanan publik di daerah masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Berdasarkan observasi awal terdapat beberapa pendapat masyarakat yang dapat disimpulkan bahwa banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum sepenuhnya bersifat melayani, ketidakjelasan waktu, biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, dan panjangnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik untuk mengoptimalkan pelayanan di daerah dapat dilakukan dengan reformasi administrasi pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu dilingkup kecamatan.

Kewenangan Kecamatan tertuang pada Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menyebutkan bahwa Camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Atas dasar hal tersebut, Kecamatan sebagai perangkat Daerah/Kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kota/Kabupaten, peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pemangku kepentingan dalam rangka memberikan pelayanan publik.

Penetapan program PATEN memiliki tujuan untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan yang baik untuk mewujudkan iklim investasi di daerah. PATEN direalisasikan dengan menyelenggarakan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dimana seluruh kegiatan penyelenggaraan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam pada satu tempat yang diharapkan dapat terselenggaranya pelayanan perizinan dengan mekanisme, persyaratan, pembiayaan dan waktu penyelesaian yang jelas. PATEN sendiri diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Selain itu juga dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, sehingga perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Optimalisasi peran kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah terjangkau, profesional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan dilaksanakan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan membantu Pemerintah Daerah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam Peraturan Bupati Cilacap Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pasal 1 ayat 8 menerangkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada ayat 9 Mal Pelayanan Publik, yang selanjutnya disingkat MPP adalah suatu kegiatan atau aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah, baik Pusat maupun Daerah dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.

Demikian pula Kecamatan Wanareja diperlukan penerapan efektivitas kerja karena menjadi dasar bagi pemerintah dengan untuk setiap program, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan tepat sasaran dan tepat waktu, Pada Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap efektivitas pelayanan publik ada beberapa keluhan dari masyarakat juga berhubungan dengan proses pengurusan kependudukan yang memakan waktu relatif cukup lama, dengan perkataan lain pelayanan yang diberikan masih belum efektif.

Adapun hasil observasi yang peneliti lakukan dan beberapa permasalahan terkait dengan pelayanan public di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap yang kurang efektif, hal itu dapat dibuktikan dengan indikator-indikator permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Masih adanya perilaku pelayanan public terkait dengan kependudukan yang kurang baik di kantor Kecamatan Wanareja Kabupten Cilacap. Hal itu dibuktikan dengan masih adanya aparatur yang mendahulukan saudara ataupun rekannya dalam segi pelayanan.
2. Kurangnya keberhasilan terkait dengan biaya retribusi tarip biaya yang diberlakukan untuk pelayanan kependudukan. Hal itu dibuktikan dengan adanya biaya pelayanan agar cepat selesai misalnya membuat E-KTP.
3. Ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemberi pelayanan. Hal itu di buktikan dengan masyarakat lebih memilih jalan alternatif untuk mendapat pelayanan serta memberi dana tambahan.

Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Efektivitas

Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. pendapat Handoko (1993:7) efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Makmur (2015:7) dari segi efektivitas, ada beberapa unsur-unsur antara lain :

1. Ketepatan penentuan waktu.
2. Ketepatan perhitungan biaya.
3. Ketepatan dalam pengukuran.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan.
5. Ketetapan berpikir.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah.
7. Ketetapan dalam menentukan tujuan.
8. Ketetapan ketepatan sasaran.

Menurut Arindya (2019:67) Kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, yaitu antara lain :

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*)
2. Pendekatan Proses (*process approach*)
3. Pendekatan Sasaran (*goals approach*)

Menurut Ravianto (2014:11), pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif. Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu proses yang sesuai dengan perencanaan nya maka proses tersebut akan berjalan dengan baik dan efektif dalam pekerjaannya.

Sedangkan Menurut Wiyono (2007:137), efektivitas diartikan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan. Pengertian efektivitas di atas sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Gibson dalam (Bungkaes 2013:46), pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka mereka dinilai semakin efektif.

2. Faktor- faktor yang mempengaruhi Efektivitas

Menurut Richard M. Steers (1980:9) Berdasarkan pendekatan-pendekatan dalam efektivitas organisasi yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi adalah sebagai berikut: a. Adanya tujuan yang jelas, b. Struktur organisasi, c. Adanya dukungan atau partisipasi masyarakat, d. Adanya sistem nilai yang dianut. Kemudian, empat faktor

yang mempengaruhi efektivitas, yang dikemukakan oleh Richard M Steers (1980:11) peneliti uraikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
2. Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.
3. Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
4. Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada didalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, Serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Sedangkan Menurut Siagian (1996:60) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan, antara lain:

1. Faktor waktu Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.
3. Faktor gaya pemberian pelayanan Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

3. Ukuran Efektivitas

Menurut Yamit (2003:14). dalam bukunya Manajemen Produksi dan Operasi, "Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya pada keluaran yang dihasilkan".

Sedangkan menurut Sedamaryanti (2009:60-65) menjelaskan bahwa Produktivitas merupakan perbandingan dari efektivitas sebagai keluaran dari efisiensi salah satu yang mencakup kuantitas, kualitas dan produktivitas dilihat dari:

1. Pendidikan untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia;
2. Motivasi merupakan pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat; dan
3. Pendapatan yang meningkat dapat memperbesar kemampuan (daya) untuk memenuhi kesejahteraan yang lebih baik dan dengan pendapatan yang meningkat, maka meningkat pula motivasi kerja.

Pendapat ini dikemukakan oleh Duncan dalam (Steers 1985:53). mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut: 1. Pencapaian tujuan 2. Integrasi 3. Adaptasi

4. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2012:505) Pelayanan didefinisikan sebagai perihal atau tatacara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan menurut Riyadi Soeprapto (2005:78) Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh agen-agen pemerintah melalui pegawainya. Lembaga Administrasi Negara (2007:11) mengartikan Pelayanan Umum sebagai: "Pelayanan Umum segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan

Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 24 tahun 2013, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan yaitu, pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang digunakan.

5. Pengertian Kecamatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2012) arti dari Kecamatan adalah daerah bagian Kabupaten (Kota) yang membawahkan beberapa Desa atau Kelurahan, yang dikepalai oleh seorang Camat. Arti lainnya dari Kecamatan adalah bagian Pemerintah Daerah yang dikepalai oleh seorang Camat. Menurut Kansil (2004:119) Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/kota. Camat adalah Perangkat daerah Kabupaten/kota sebagai kepala wilayah. Pembentukan kecamatan ditetapkan dengan Peraturan daerah. Selain menjalankan tugas umum pemerintahan, Camat juga menjalankan tugas kewenangan yang diberikan oleh Bupati yang mana diharapkan bisa berperan aktif membantu penyelenggaraan kegiatan Desa.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Pasal 21 tentang Kecamatan, pemerintah menugaskan Camat sebagai kepala pemerintahan untuk melakukan pembinaan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Adapun kegiatan-kegiatan pembinaan tersebut meliputi :

- a. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan desa dan Kepala Desa
- b. Memberi bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi desa dan Kepala Desa
- c. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala desa atau Desa
- d. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat atau Kepala Desa
- e. Melakukan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan desa atau Kepala Desa ditingkat Kecamatan
- f. Melaporkan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan desa atau Kepala Desa ditingkat kecamatan kepada Bupati atau Walikota

Menurut Pasal 14 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Informan sebanyak 8 orang. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui pengolahan data hasil wawancara dan observasi untuk ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan mengacu pada unsur efektivitas pelayanan menurut Makmur (2015:7) dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Ketepatan Penentuan Waktu

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti bahwa Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap dalam dimensi Ketetapan Penentuan Waktu secara keseluruhan belum dilaksanakan secara optimal, hal itu dapat di buktikan dengan Pemerintah Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap belum bisa melakukan pelayanan dengan cepat dalam hal pelayanan Kependudukan.

2. Ketepatan Perhitungan Biaya

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti bahwa Pemerintah Kecamatan Wanareja dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap pada dimensi Ketetapan perhitungan biaya secara keseluruhan belum dilaksanakan secara optimal, hal itu di buktikan dengan masih adanya masyarakat yang memberi sebagai tanda ucapan terimakasih telah dilayani dengan baik seharusnya masyarakat tidak perlu memberi karena itu sudah tupoksinya sebagai Pelayan masyarakat.

3. Ketepatan dalam Pengukuran

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti bahwa Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap dalam dimensi Ketepatan dalam Pengukuran secara keseluruhan belum dilaksanakan secara optimal, hal itu dapat di buktikan dengan Pemerintah Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap belum bisa melakukan pelayanan dengan cepat dalam hal pelayanan Kependudukan.

4. Ketepatan dalam Menentukan Pilihan

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti bahwa Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap dalam dimensi Ketepatan dalam Menentukan Pilihan secara keseluruhan belum dilaksanakan secara optimal, hal itu dapat di buktikan dengan Pemerintah Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap belum bisa melakukan pelayanan dengan cepat dalam hal pelayanan Kependudukan dan juga Pemerintah Kecamatan Wanareja tidak bisa melayani model-model pelayanan yang masyarakat inginkan dikarenakan

Pemerintah Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap ini sudah mempunyai tupoksinya.

5. Ketepatan Berpikir

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti bahwa Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap dalam dimensi Ketepatan Berpikir secara sudah dilaksanakan secara optimal, hal itu dapat di buktikan dengan Aparatur Kecamatan Wanareja Kabupaten Cialacap sudah mengerahkan segenap kemampuan berpikir dalam memberikan pelayanan dan juga sudah menerapkan metode yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Ketepatan dalam melakukan Perintah

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti bahwa Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap dalam dimensi Ketepatan dalam Melakukan Perintah secara keseluruhan sudah dilaksanakan secara optimal, hal itu dapat di buktikan dengan Aparatur Kecamatan Wanareja Kabupaten Cialacap sudah melaksanakan kesesuaian perintah kerja dengan hasil kerja yang dicapai yang dilakukan oleh aparatur Kecamatan dan juga sudah memiliki garis perintah yang jelas yang dimiliki oleh setiap unsur organisasi aparatur Kecamatan.

7. Ketepatan dalam Menentukan Tujuan

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti bahwa Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap dalam dimensi Ketepatan dalam Menentukan tujuan secara sudah dilaksanakan secara optimal, hal itu dapat di buktikan dengan Aparatur Kecamatan Wanareja Kabupaten Cialacap sudah mengerahkan segenap kemampuan berpikir dalam memberikan pelayanan dan juga sudah menerapkan metode yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Ketepatan Sasaran

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti bahwa Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap dalam dimensi Ketepatan dalam Menentukan tujuan secara sudah dilaksanakan secara optimal, hal itu dapat di buktikan dengan Aparatur Kecamatan Wanareja Kabupaten Cialacap sudah tidak mempunyai target untuk melayani masyarakat dan juga sasaran pelayanan itu semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor Kecamatan Wanareja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap telah sesuai dengan unsur-unsur efektivitas menurut Makmur (2015:7). Namun Pemerintah Kecamatan Wanareja

masih dihadapkan permasalahan dalam pelayanan administrasi terutama gangguan pada sinyal sehingga pelayanan terutama dalam pelayanan kependudukan tidak bisa menentukan target waktu yang sesuai dengan SOP yang berlaku dan telah berupaya dengan melaporkan langsung kepada Disdukcapil terkait dengan gangguan jaringan atau sinyal dan memberikan pemahaman kepada masyarakat agar dapat sabar menunggu karena pelayanan kependudukan sangatlah tergantung kepada sinyal.

Dalam hal pembiayaan pelayanan, Pemerintah Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap tidak memungut biaya sepeserpun atau gratis namun masih ditemukan adanya masyarakat yang memberi sebagai tanda ucapan terimakasih telah dilayani dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Pemerintah Kabupaten Cilacap. (2023). *Rencana Strategis Kecamatan Wanareja Periode 2023*. E-Sakip Cilacap

Pemerintah Kabupaten Cilacap. (2019). *Rencana Strategis Kecamatan Wanareja Periode 2017/2018-2021/2022*.

Puskesmas Wanareja I. (2024). Keputusan Kepala Puskesmas Wanareja I tentang Penetapan Standar Pelayanan Puskesmas Wanareja I.

Yulianti, R. (2020). Pola Keterlibatan Unsur Pentahelix dalam Pengembangan Desa Wisata (Studi pada Desa Wisata Tambaksari, Kecamatan Wanareja, Cilacap).

Pemerintah Kabupaten Cilacap. (2024). Pemerintah Kabupaten Cilacap Meraih Nilai 98,075 dalam Visitasi dan Verifikasi Pemeringkatan Badan Publik Tahun 2024.

Dida, R. (2021). Efektivitas Aplikasi Si Cemplon dalam Penerbitan Akta Kelahiran pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah.

Pemerintah Desa Mulyasari. (2023). Pemerintah Desa Kembangkan Sistem Informasi Desa Bersama Puskomedia.

Pemerintah Desa Serang. (2024). Kualitas Layanan Publik di Desa Serang: Evaluasi dan Harapan dari Warga.