

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TELAGA
BIRU KABUPATEN GORONTALO**

SKRIPSI

Oleh

NURFIDYA ZAMILA MANGATA

NIM: 941417043


Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Gorontalo, 08 November 2021


Pembimbing I

Pembimbing II


Rustam Tohopi, S.Pd, M.Si
NIP. 197903242008121001


Yacob Noho Nani, S.Pd, M.Si
NIP. 197511212000031006

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Publik**


Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si
NIP. 197802081999032001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TELAGA
BIRU KABUPATEN GORONTALO**

Oleh

**NURFIDYA ZAMILA MANGATA
NIM: 941417043**

Telah Memenuhi Syarat dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Senin, 08 November 2021

Waktu : 11:00 WITA

Penguji:

1. **Dr. Sri Yulianty Mozin, ST, MPA**
NIP. 197507061999032001 (.....)
2. **Drs. Rusli Isa, M.Si**
NIP. 196607062005011001 (.....)
3. **Rustam Tohopi, S.Pd, M.Si**
NIP. 197903242008121001 (.....)
4. **Yacob Noho Nani, S.Pd, M.Si**
NIP. 197511212000031006 (.....)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Gorontalo**


Dr. Hj. Zulaccha Ngiu, M.Pd.
NIP. 19670509 199803 2 002

ABSTRAK

Nurfidya Zamila Mangata. 941417043. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo. Program S1 Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo dengan Pembimbing I Rustam Tohopi, S.Pd, M.Si dan Pembimbing II Yakob Noho Nani, S.Pd, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan (1) Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo dilihat dari aspek waktu, kecermatan, gaya pemberian pelayanan. (2) Faktor-faktor Pendukung Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo. Dilihat dari aspek kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan keterampilan, sarana pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo sudah diimplementasikan berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dilihat dari tiga indikator pengukur efektivitas pelayanan publik yakni waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Telaga Biru dalam pelaksanaan pelayanan publik sudah memenuhi standar tiga indikator pengukur tersebut sehingga dapat dikatakan sudah maksimal. Sedangkan faktor-faktor pendukung dalam pelayanan publik belum dilaksanakan dengan maksimal, dari kelima faktor pendukung tersebut empat diantaranya sudah terlaksana dengan baik di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo yakni faktor kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan keterampilan. Satu sisinya yakni faktor sarana pelayanan masih perlu ditingkatkan karena masih menuai kritikan dan berdampak pada keefektifan pelayanan publik di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Nurfidya Zamila Mangata. 941417043. 2021. The Effectiveness of Public Services at Telaga Biru Subdistrict Office, Gorontalo Regency. Bachelor's Degree Program in Public Administration, Department of Public Administration, State University of Gorontalo. The Principal Supervisor is Rustam Tohopi, S.Pd., M.Si, and the co-supervisor is Yakob Noho Nani, S.Pd., M.Si.

The research aims to describe (1) The Effectiveness of Public Services at Telaga Biru Subdistrict Office, Gorontalo Regency reviewed from time, accuracy, and style of service delivery. (2) The Supporting Factors for Public Services at Telaga Biru Subdistrict Office, Gorontalo Regency reviewed from aspects of awareness, rules, organization, abilities and skills, as well as service facilities. In addition, the research applies a qualitative approach method with a descriptive qualitative design, while the data collection techniques used are observation, interviews, and documentation.

The findings unveil that the public services at Telaga Biru Subdistrict office, Gorontalo Regency, have been implemented based on Law Number 25 of 2009 concerning public service. It is observable from three indicators measuring the effectiveness of public services, namely time, accuracy, and style of service delivery in Telaga Biru Subdistrict Office that have met the standard. Thus, the implementation of the three indicators has been optimal. On the other hand, the supporting factors in public services at Telaga Biru Subdistrict Office have not been optimally implemented. Out of the five supporting factors, only four have been well implemented: awareness, rules, organization, abilities and skills. In contrast, the service facilities factor needs to be improved because it is still being criticized, which undoubtedly impacts the effectiveness of public services at Telaga Biru Subdistrict Office, Gorontalo Regency.

Keywords: Effectiveness, Public Services

