

**EFEKTIFITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL PADA BIDANG PELAYARAN
DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA BARAT**

Fitra Nurhakim¹, Sri Lestari²

¹Ilmu Administrasi Negara Universitas Nurtanio Bandung

²Ilmu Administrasi Negara Universitas Nurtanio Bandung

Email : ¹ fitranurhakim@unnur.ac.id, ² srilestari.tari61@gmail.com

Abstract

The concept of work effectiveness is basically designed to assess the work results achieved in accordance with a predetermined plan, at the discretion of the individual, or in other terms, to realize certain goals; thus, when these conditions are met, it is categorized as effective. This study describes the effectiveness of civil service in the Shipping Sector of the West Java Provincial Transportation Service. The methodological framework used in this study requires a comprehensive examination of the existing literature (library research). The data collection process is carried out through a comprehensive library study. Such library studies involve the aggregation of pre-existing data, followed by a critical analysis of the conclusions drawn from each source, which are then used as literature and reference materials for the purpose of understanding and analyzing the study. The findings of the current empirical investigation indicate that there are 3 aspects seen in the effectiveness of civil service in improving public services, namely the time factor, the accuracy factor and the service delivery style factor.

Keywords: *Effectiveness; Performances Effectiveness; Service; Public Service; Civil Servants.*

Abstrak

Konsep efektivitas kerja pada dasarnya dirancang untuk menilai hasil kerja yang dicapai sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, atas kebijaksanaan individu, atau dalam istilah lain, untuk mewujudkan tujuan tertentu; dengan demikian, ketika kondisi ini terpenuhi, itu dikategorikan sebagai efektif. Penelitian ini menggambarkan efektifitas pelayanan aparatur sipil Pada Bidang Pelayaran Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. Adapun kerangka metodologis yang digunakan dalam penelitian ini memerlukan pemeriksaan komprehensif dari literatur yang masih ada (*library research*). Proses pengumpulan data dilaksanakan melalui studi perpustakaan yang komprehensif. Studi perpustakaan semacam itu melibatkan agregasi data yang sudah ada sebelumnya, diikuti dengan analisis kritis dari kesimpulan yang diambil dari setiap sumber, yang kemudian digunakan sebagai literatur dan bahan referensi untuk tujuan memahami dan menganalisis penelitian. Temuan investigasi empiris saat ini menunjukkan bahwa ada 3 aspek yang dilihat dalam efektivitas pelayanan aparatur sipil dalam meningkatkan pelayanan publik, yaitu faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian layanan.

Kata kunci : Efektifitas; Efektivitas Kerja; Pelayanan; Pelayanan Publik; Aparatur Sipil.

Corresponding author : Email: fitranurhakim@unnur.ac.id

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi kontemporer, yang ditandai dengan transformasi yang cepat, sebuah organisasi atau entitas kelembagaan diperlukan untuk menerapkan modifikasi di semua dimensi operasinya. Mengingat kendala sumber daya manusia dapat diakses, sangat penting bagi organisasi untuk mengoptimalkan fungsinya untuk memenuhi tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan elemen penting dalam orkestrasi pemerintahan yang efektif, ditugaskan dengan tanggung jawab pemerintah dan pembangunan. Oleh karena itu, setiap ASN diamanatkan untuk memberikan layanan kaliber tertinggi kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tanggung jawab pemerintah dan pembangunan secara efektif, ASN yang profesional, jujur, adil, dan akuntabel sangat penting. Sebuah organisasi harus mengadopsi perspektif dan sikap disiplin untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980, yang kemudian digantikan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri, ada kewajiban yang harus dipatuhi dan larangan yang harus tetap tidak dilanggar. Namun, adalah paradoks bahwa kualitas keseluruhan etos kerja dan disiplin di antara karyawan masih dianggap kurang, terutama disebabkan oleh segudang tantangan yang dihadapi oleh karyawan. Layanan publik mencakup segala bentuk penyediaan layanan, baik yang berkaitan dengan barang publik atau layanan publik, yang secara fundamental bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintah pusat atau regional untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan selaras dengan penerapan ketentuan peraturan.

Pada dasarnya, konsep efektivitas

kerja dicirikan sebagai evaluasi hasil kerja yang direalisasikan sesuai dengan rencana yang ditetapkan., penilaian diskresioner, atau, dalam istilah lain, keberhasilan realisasi tujuan, pada titik mana hal tersebut dicirikan sebagai efektif. Penilaian efektivitas pada dasarnya bergantung pada pemenuhan tujuan organisasi dan tingkat keselarasan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu. Efektivitas kerja dalam organisasi tertentu akan menunjukkan variabilitas di seluruh entitas yang berbeda, dipengaruhi oleh jenis dan karakter spesifik organisasi yang dipertimbangkan. Menurut Sutarto dalam (Aulia, 2021) definisi efektivitas kerja mencakup keterlibatan aktivitas jasmaniah dan rohaniyah yang dilakukan oleh individu untuk mewujudkan hasil yang diinginkan.

Pada kenyataannya, struktur organisasi pemerintah dirancang untuk memfasilitasi penyediaan fungsi layanan publik. Prinsip tata kelola yang baik mengharuskan setiap aparat pemerintah menegakkan akuntabilitas dan transparansi mengenai tindakan, perilaku, dan kebijakannya dalam kaitannya dengan masyarakat. Dalam rangka untuk mencapai hal ini, sangat penting untuk memiliki tenaga kerja profesional yang mampu meningkatkan pelaksanaan tugas dan fungsi utama, didukung oleh komitmen terhadap orientasi layanan publik. Tuntutan dan harapan yang diartikulasikan oleh masyarakat untuk penerapan tata kelola yang baik bertepatan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat. Adalah kewajiban pemerintah untuk mengatasi tuntutan ini melalui transformasi yang disengaja yang bertujuan untuk mewujudkan administrasi pemerintahan yang efektif.

Salah satu bidang pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat adalah Bidang Pelayaran yang membawahkan UPTD Pengelolaan Prasarana Perhubungan

Lalu Lintas ASDP dan UPTD Pengelolaan Prasarana Perhubungan Pelabuhan Laut, yang menyelenggarakan tata kelola pemerintahan bidang perhubungan sub urusan pelayaran, meliputi kepelabuhanan, angkutan laut dan usaha jasa angkutan di perairan, serta angkutan sungai danau dan penyeberangan. Dengan penyelenggaraan tugas pokok seperti diatas, dalam pencapaian tujuan Bidang pelayaran, perlu sumber daya manusia yang berperan aktif dalam setiap pelaksanaan tugas dan fungsi suatu organisasi. Maka diperlukan peran sumber daya manusia yang memiliki tanggung jawab serta disiplin kerja yang tinggi untuk tercapainya suatu tujuan Jawa Barat Juara di bidang perhubungan.

Pelayanan publik terus menghadirkan tantangan yang signifikan dalam kerangka birokrasi di Indonesia. Secara praktis, masih ada sinergi yang tidak memadai di antara berbagai fungsi birokrasi yang berkaitan dengan layanan publik, yang menyebabkan keluhan luas di antara warga negara mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah, baik dalam bentuk bantuan langsung atau sebagai bagian dari inisiatif kebijakan. Situasi ini diyakini berasal dari banyak faktor yang melekat dalam domain birokrasi itu sendiri.

Ketepatan waktu karyawan tetap tidak mencukupi, terutama disebabkan oleh kurangnya disiplin dalam mematuhi jam kerja yang ditentukan, yang akibatnya mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas yang harus dilaksanakan segera. Ketepatan waktu dalam penyediaan layanan sangat penting, mengingat beban kerja yang besar, yang memerlukan tingkat disiplin yang tinggi untuk meningkatkan kinerja karyawan individu. Ketidakefektifan peningkatan disiplin ini dapat ditelusuri ke kekurangan kesadaran karyawan tentang kewajiban dan pertanggungjawaban yang

ditugaskan kepada mereka.

Berdasarkan hasil temuan yang peneliti lakukan pada Bidang Pelayaran Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat telah ditentukan bahwa tingkat kinerja karyawan tetap secara signifikan tidak memadai. Hal Pengamatan ini dibuktikan oleh indikator berikut:

1. Ketepatan waktu karyawan tetap tidak mencukupi, terutama disebabkan oleh kurangnya disiplin dalam mematuhi jam kerja yang ditentukan, yang akibatnya mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas yang harus dilaksanakan segera. Ketepatan waktu dalam penyediaan layanan sangat penting, mengingat beban kerja yang besar, yang memerlukan tingkat disiplin yang tinggi untuk meningkatkan kinerja karyawan individu. Ketidakefektifan peningkatan disiplin ini dapat ditelusuri ke kekurangan kesadaran karyawan mengenai kewajiban dan akuntabilitas tanggapan yang diberikan kepada mereka. Hal ini dapat terlihat misalnya dalam penyelesaian tugas pokok yang tidak selesai tepat waktu, dan masih adanya selisih jumlah evaluasi dan pelaporan seksi kepelabuhanan yang tidak sesuai target.
2. Keterlambatan penyelesaian pekerjaan yang disebabkan oleh kurangnya koordinasi UPTD/instansi terkait. Hal ini disebabkan karena perlengkapan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Fasilitas dan infrastruktur mewakili penentu penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Mereka memberikan pengaruh langsung pada moral karyawan. Penyelesaian tugas menjadi lebih mudah dikelola dengan penyediaan fasilitas yang memadai, dengan demikian menghemat waktu dan tenaga, yang memungkinkan

untuk optimalisasi hasil, sehingga memfasilitasi pencapaian dari tujuan yang ingin dicapai dengan lebih mudah.

Pada kenyataannya, struktur birokrasi secara historis merupakan komponen penting dari administrasi pemerintah, terutama mengenai pemberian layanan publik. Pemahaman yang berlaku saat ini menunjukkan bahwa birokrasi sebagian besar berfungsi sebagai mekanisme yang bertindak sebagai “perpanjangan tangan” otoritas pemerintah, yang ditugaskan untuk melayani masyarakat. Seperti yang diartikulasikan sebelumnya, penulis menunjukkan minat yang besar dalam melakukan penyelidikan ilmiah dengan mengambil judul : EFEKTIVITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL PADA BIDANG PELAYARAN DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA BARAT.

KAJIAN PUSTAKA

1. Efektifitas Pelayanan

Kurniawan dalam (Kadarisman, 2019) bahwa efektivitas berkaitan dengan kapasitas untuk melaksanakan tanggung jawab, fungsi (kegiatan operasional program atau misi) di dalam organisasi atau entitas analog tanpa adanya stres atau ketegangan selama pelaksanaannya. Definisi ini menandakan bahwa efektivitas mewakili fase mencapai kesuksesan dalam realisasi tujuan tertentu. Efektivitas selalu berkorelasi dengan interaksi antara hasil yang diantisipasi dan hasil aktual yang dicapai. Berbeda dengan perspektif yang dikemukakan oleh Susanto dalam (Lubis & Zubaidah, 2019), yang mendefinisikan Konsep efektivitas berkaitan dengan kapasitas pesan untuk memberikan pengaruh atau sejauh mana pesan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi hasil.

Oleh karena itu, dapat ditafsirkan bahwa efektivitas berfungsi sebagai ukuran kuantitatif untuk realisasi tujuan yang dimaksudkan dengan presisi.

Efektivitas juga dapat dianggap sebagai standar untuk memastikan keberhasilan atau ketidakefektifan suatu lembaga dalam mewujudkan tujuannya haruslah sebuah organisasi berhasil. Menurut Sedarmayanti dalam (Lubis & Zubaidah, 2019) Efektivitas berfungsi sebagai indikator yang menjelaskan sejauh mana tujuan tertentu dapat dicapai. Selain itu, efektivitas menggambarkan korelasi antara output dan tujuan, di mana itu dievaluasi berdasarkan sejauh mana besarnya output atau hasil kebijakan memfasilitasi realisasi tujuan yang ditunjuk. Selain itu, konsep efektivitas mencakup pencapaian tujuan atau hasil yang dicari terlepas dari faktor-faktor yang telah ditentukan sebelumnya seperti usaha, waktu, biaya, sumber daya kognitif, alat, dan pertimbangan lainnya.

Effendy dalam (Kadarisman, 2019) menjelaskan konsep efektivitas berkaitan dengan komunikasi, yang mekanismenya berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan sesuai dengan sumber daya keuangan yang ditunjuk, garis waktu yang telah ditentukan, dan alokasi personel yang ditetapkan. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa metrik efektivitas, dalam kaitannya dengan realisasi tujuan atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, adalah ukuran di mana target telah dicapai sesuai rencana awal. Mempertimbangkan pendapat ahli yang disebutkan di atas, dapat dikatakan bahwa efektivitas mewakili keadaan yang muncul sebagai konsekuensi dari mencapai hasil yang diinginkan. Misalnya, jika seorang individu melakukan tindakan dengan niat tertentu dan berhasil menyadari niat itu, tindakan individu dianggap efektif jika efek

yang dihasilkan selaras dengan tujuan awal dan telah direncanakan.

Efektivitas sering dikonseptualisasikan sebagai ukuran kemanjuran organisasi dalam konteks hasil yang organisasi berusaha untuk memproduksi. Efektivitas organisasi dapat dinilai melalui lensa kepuasan pemangku kepentingan, pencapaian visi organisasi, realisasi aspirasinya, dan pengembangan sistematis modal manusianya, yang secara inheren memiliki aspirasi dan bertujuan untuk memberikan pengaruh yang menguntungkan bagi masyarakat. Efektivitas didefinisikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia sebagai kapasitas untuk menghasilkan hasil atau memberikan nilai. Menurut Handoko dalam (Nur'aini, 2021), efektivitas menandakan bakat untuk memilih tujuan yang tepat dalam mengejar tujuan yang telah ditentukan.

Sondang P. Siagian dalam (Nur'aini, 2021) berpendapat bahwa gagasan efektivitas dalam bidang pelayanan publik dicirikan sebagai berikut: "Kemanjuran pelayanan publik berkaitan dengan penyelesaian tugas tepat waktu, di mana evaluasi keberhasilan atau kegagalan tugas sebagian besar bergantung pada pelaksanaan tanggung jawab yang tepat waktu sebagaimana ditetapkan." Efektivitas keseluruhan operasi organisasi secara signifikan dipengaruhi oleh efektivitas kerja personelnnya. Mengukur efektivitas kerja menghadirkan tantangan besar, karena penilaian semacam itu secara inheren subjektif dan sangat bergantung tentang persepsi penerima layanan. Dari perspektif yang disebutkan di atas, terbukti bahwa efektivitas terutama menekankan tujuan dan sasaran organisasi. Seharusnya sebuah organisasi berhasil memenuhi tujuan yang telah ditetapkan dan telah ditentukan, dapat dianggap telah mencapai efektivitas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik merupakan undang-undang yang menggambarkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang secara inheren berkaitan dengan efektivitas fungsi pemerintah. Pelayanan publik yang efektif dapat meningkatkan demokrasi, menegakkan hak asasi manusia, mendorong pertumbuhan ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan pengelolaan lingkungan, mengelola sumber daya alam dengan bijaksana, dan menumbuhkan kepercayaan pada lembaga administrasi pemerintah dan publik.

Menurut Peraturan yang ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 dalam (Nur'aini, 2021) ada beberapa standar yang berkaitan dengan Pelayanan Publik, yaitu :

1. Kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas.
2. Memastikan pemahaman dan interpretasi yang seragam di antara penyelenggara, komunitas, dan pemangku kepentingan terkait mengenai standar layanan.
3. Standar layanan dalam setiap unit layanan mewakili komitmen dan jaminan, baik untuk penyelenggara dalam pemberian layanan, dan untuk masyarakat dalam penerimaan layanan ini.

2. Pelayanan Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafi'ie, dkk dalam (Risnawan, 2017), mengemukakan: "Kolektif individu yang bertemu dalam pikiran, emosi, aspirasi, sikap, dan tindakan mereka yang dianggap tepat dan berbudi luhur, didasarkan pada nilai-nilai normatif yang mereka junjung tinggi." Selanjutnya, wawasan yang diambil dari A.S. Moenir dalam (Risnawan, 2017) menjelaskan bahwa: "Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh individu, kolektif, atau entitas birokrasi yang bertujuan membantu masyarakat dalam pencapaian tujuan tertentu." Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa layanan publik mencakup semua bentuk layanan, apakah mereka direpresentasikan sebagai barang publik atau sebagai layanan publik, yang pada dasarnya menanggung kewajiban eksekusi oleh Instansi Pemerintah di tingkat Pusat dan Regional, serta dalam kerangka Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, untuk memfasilitasi penegakan peraturan perundang-undangan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metodologi yang digunakan untuk akuisisi data berasal dari studi perpustakaan yang komprehensif (*library research*). Studi literatur menurut John W. Creswell dalam (Nugraha Dkk, 2022) Tujuannya adalah untuk menjelaskan kepada pembaca temuan penelitian yang dilakukan di masa lalu dan kemudian dikaitkan dengan upaya penelitian saat ini, yang keduanya berfungsi untuk melengkapi

satu sama lain. Studi literatur selanjutnya dicirikan sebagai kegiatan yang memerlukan eksplorasi teoritis dan ilmiah dari isu-isu yang telah ditetapkan sebelumnya, dicapai dengan merujuk sumber-sumber yang kredibel dalam bentuk disertasi, teks ilmiah, dan sumber daya online yang dapat diverifikasi yang dapat dibuktikan dalam analisis selanjutnya. Studi perpustakaan merupakan metodologi pengumpulan data sistematis yang digunakan dalam penyelidikan ilmiah yang memerlukan agregasi data akademik dan sumber daya melalui pemanfaatan buku, jurnal peer-review, majalah, surat kabar, dan materi terkait lainnya. Investigasi perpustakaan dilakukan untuk mengumpulkan data yang sudah ada sebelumnya, kemudian meningkatkan pemahaman setiap kesimpulan yang diturunkan, dan untuk memanfaatkan sumber data ini sebagai literatur dan referensi untuk tujuan eksplisit memahami dan menganalisis temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas pelayanan publik pada Bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat akan dilakukan dengan menggunakan kerangka teoritis yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian dalam (Nur'aini, 2021). Efektivitas pelayanan dapat diukur dari 3 faktor untuk mengkaji penelitian ini yaitu : Faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian layanan. Apakah Efektivitas Pelayanan Publik pada Bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sudah memenuhi faktor tersebut ?

1. Faktor Waktu.

Kecepatan dan durasi layanan yang diberikan oleh penyedia sangat penting. Aspek ketepatan waktu dan kecepatan pengiriman layanan yang diberikan oleh penyedia layanan sangat penting. Ini

berkaitan dengan penerapan dimensi yang sesuai atau kemanfaatan atau kekurangan layanan yang berbeda secara berbeda di antara individu. Terlepas dari evaluasi subjektif masing-masing individu, jelas bahwa elemen temporal dapat berfungsi sebagai salah satu indikator efektivitas operasional. Kepatuhan terhadap ketepatan waktu dalam penyediaan layanan kepada karyawan tidak dapat disangkal penting, terutama mengingat beban kerja yang besar, yang memerlukan tingkat disiplin yang tinggi untuk meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Peningkatan disiplin yang tidak optimal dapat dikaitkan dengan pemahaman yang tidak memadai tentang kewajiban dan tanggung jawab yang terkait dengan tugas karyawan. Hal ini dapat terlihat misalnya dalam penyelesaian tugas pokok yang tidak selesai tepat waktu, dan masih adanya selisih jumlah evaluasi dan pelaporan seksi kepelabuhanan yang tidak sesuai target. Dalam konteks ini, untuk mengatasi tantangan ini, maka seorang pimpinan harus dapat mendorong atau mendorong karyawan untuk mencapai kinerja organisasi yang optimal karena kenyataannya bahwa layanan publik merupakan persyaratan mendasar bagi Masyarakat dimana mereka harus diprioritaskan.

2. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan, dapat berfungsi sebagai metrik untuk mengevaluasi efektivitas pekerjaan dalam organisasi penyedia layanan. Aspek kenyamanan, dalam konteks ini, merupakan elemen penting mengenai kelengkapan pemberian layanan kepada klien. Komunitas cenderung menetapkan nilai yang tidak terlalu tinggi atau sangat menguntungkan bagi penyedia layanan jika ada banyak perbedaan dalam pelaksanaan layanan, bahkan jika layanan diberikan segera tetapi gagal selaras dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari masih terdapatnya kesalahan pegawai dalam

melakukan pekerjaannya atau kurang sesuai dengan *job description*. Ini artinya seorang pimpinan harus mampu dan dapat menggerakkan, mengarahkan serta menempatkan para pegawai dalam bekerja agar sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya.

3. Gaya Pemberian Layanan

Faktor gaya pemberian layanan mewakili salah satu matrik tambahan yang dapat, dan biasanya digunakan dalam penilaian efektivitas kerja. Istilah “gaya” mengacu pada metodologi dan praktik yang diadopsi oleh penyedia layanan dalam pelaksanaan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dapat dipahami bahwa individu dapat merasakan disonansi dengan gaya pemberian layanan yang digunakan oleh penyedia layanan, terutama ketika itu tetap rumit dan di luar kendali efektif. Fenomena ini dapat dikaitkan dengan ketidakcukupan peralatan dan infrastruktur yang sesuai. Penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai merupakan elemen pendukung penting dalam peningkatan kinerja karyawan, karena memberikan pengaruh langsung pada moral karyawan dalam memenuhi tanggung jawab pekerjaan mereka. Untuk mengatasi hal ini pimpinan hendaknya memberikan fasilitas dan peralatan yang cukup yang bisa menunjang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga memfasilitasi pencapaian hasil yang diinginkan. Ini juga berkembang menjadi keadaan yang lebih optimal.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari paparan ini bahwa layanan publik dapat dieksekusi secara efektif jika pegawai negeri terintegrasi, bertindak sebagai birokrat, memiliki pemahaman yang komprehensif tentang peran operasional mereka dalam penyediaan layanan kepada publik. Mereka dituntut untuk mempertahankan otonomi mereka dan tetap tahan terhadap dinamika

politik yang terlihat dalam konteks langsung, dengan demikian dalam keadaan ini, asal data atau hambatan yang dihadapi di pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan layanan publik selanjutnya dapat berfungsi sebagai wawasan penting bagi pembuat kebijakan, dengan demikian memfasilitasi pembaruan yang sedang berlangsung dan peningkatan sistem pelayanan publik, yang pada akhirnya menghasilkan layanan publik yang patut dicontoh.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis yang disebutkan hal ini dapat disimpulkan dari sebelumnya bahwa layanan publik merupakan upaya bersama yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memberikan dukungan dan fasilitasi untuk penduduk atau konstituen tertentu dalam mengejar tujuan yang berbeda. Pelaksanaan layanan publik yang efektif bergantung pada pemahaman fungsi operasional oleh personel birokrasi dalam kerangka publik yang terintegrasi dalam penyampaian layanan kepada masyarakat. Adapun efektivitas pelayanan dapat diukur dari 3 faktor untuk mengkaji penelitian ini yaitu : Faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian layanan.

Dengan memperhatikan faktor-faktor efektivitas pelayanan maka diharapkan kinerja daripada aparatur sipil pada Bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Pelayanan dapat lebih optimal dimana layanan ini diberikan kepada seluruh komunitas atau individu yang memenuhi syarat untuk layanan tanpa diskriminasi apapun, dengan demikian tidak membedakan antara satu individu dengan yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

1. Artikel Jurnal

- Aulia, H. D. (2021). DAMPAK KERJA DARI RUMAH (WFH) TERHADAP EFEKTIVITAS PEGAWAI SELAMA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.32834/jsda.v3i1.276>
- Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 16 No.1. <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v16i1.202>
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156–163. [https://doi.org/10.25299/jiap.2019.vol5\(2\).4188](https://doi.org/10.25299/jiap.2019.vol5(2).4188)
- Nugraha Dkk. (2022). Revitalisasi Perpustakaan dalam Menunjang Prestasi Akademik Siswa Sekolah Dasar. *Aulad: Journal on Early Childhood*, 4(3), 337–342. <https://doi.org/10.31004/aulad.v4i3.246>
- Nur'aini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1 No. 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v1i12.520>
- Risnawan, W. (2017). Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4 NO.1. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v4i1.1951>

2. Rujukan Dokumen

<https://kbbi.web.id/>

<https://bkd.jabarprov.go.id/>
<https://dishub.jabarprov.go.id/>
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/132734/permen-pan-rb-no-15-tahun-2014>