BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi bukanlah menjadi hal yang baru lagi untuk di dengarkan bagi khalayak umum. Setelah reformasi 1998, reformasi birokrasi menjadi langkah konkrit untuk menyembuhkan luka masyarakat Indonesia akan berbagai persoalan di Negeri ini. Harapannya dengan adanya upaya tersebut, bangsa Indonesia perlahan tapi pasti dapat bangkit dari keterpurukan atas krisis kenegaraan yang meluas hampir pada semua bidang kehidupan. Indikator kesuksesan pelaksanaan reformasi birokrasi tersebut adalah bagaimana membuat masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan oleh pelayan publik, dan apa saja yang harus dilakukan oleh para birokrat untuk mencapai sebuah birokrasi yang sesuai dengan harapan rakyatnya.

Pada dasarnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan adalah tujuan utama dalam reformasi birokrasi. Karena reformasi birokrasi merupakan sebuah konsep yang di dalamnya terdapat langkah-langkah konkrit untuk membersihkan birokrasi sesuai yang diamanatkan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yaitu pemerintahan dibentuk untuk mensejahterakan rakyat yang berkeadilan sosial. Rakyat inilah yang mempunyai hak atas pemerintahan dan segala bentuk produk yang dihasilkan. Terutama penopang utama anggaran Negara melalui pajak rakyat, yang tentunya juga untuk membiayai operasional pemerintahan. Untuk itu kepuasan masyarakat merupakan hal yang paling utama untuk diperhatikan, guna masyarakat memperoleh haknya dengan sebagaimana mestinya mereka berhak atas segala bentuk pelayanan di negaranya terutama yang bersumber pada pajak yang mereka bayarkan kepada pemerintah, (Ningtyas, 2013).

Berdasarkan laporan Ombudsman tahun 2016, jumlah keluhan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik terus mengalami peningkatan hingga tahun 2015 jumlahnya mencapai 6859. Dari data tersebut dapat dilihat, bahwa jumlah keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dari

tahun ke tahun terus menerus mengalami peningkatan. Upaya pemerintah membenahi pelayanannya, masih menyisakan banyak keluhan dan ketidakpuasan.

Pelayanan publik merupakan salah satu yang dijadikan patokan untuk melihat keberhasilan pelaksanaan tugas dan penilaian kinerja aparat pemerintahan dalam birokrasi. Pelayanan publik merupakan poin penting yang menjadi motor penggerak untuk melaksanakan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Para pejabat publik, masyarakat dan dunia usaha tentu berperan penting terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Beberapa alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *Good Governance* yaitu perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga dan sektor usaha dan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *Good Governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik (Neneng Siti Maryam 2016).

Pelayanan publik atau *public service* bahwa dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.Intinya, penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok 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.

Oleh karena itu, Pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya di dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Harus diakui bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih sering diposisikan sebagai pihak

yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan (Kurniawan, 2005).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga menyatakan bahwa dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih diperhadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks.Sementara itu tatanan baru masyarakat diperhadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Kondisi seperti ini perlu disikapi secara bijak melalui langkahlangkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan. Untuk itu diperlukan konsepsi tentang pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana yang diamanatkan oleh UUD 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional (UU No.25 Tahun 2009).

Kehadiran Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dimaksudkan untuk memenuhi kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik; terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan; dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kehadiran UU No.25 Tahun 2009 diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik, tidak terkecuali organisasi pemerintah

desa sebagai institusi pemerintah terdepan atau yang paling dekat dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan yang baik dan terjamin adalah hak dari setiap orang yang harus dipenuhi dan difasilitasi oleh negara. Pelayanan publik yang dberikan oleh pemerintah seharusnya dapat memenuhi kepuasan dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan dari masyarakat menjadi salah satu faktor yang menjadi tolak ukur, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat telah memenuhi standar yang diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat. Apalagi jika pelayanan tersebut telah menerapkan sistem teknologi yang modern, maka seharusnya pelayanan yang diberikan berjalan lebih efektif dan efisien, dan pastinya juga didukung oleh sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan yang diberikan lebih maksimal dan memuaskan. Oleh sebab itu peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat diperhatikan dalam pelayanan publik.

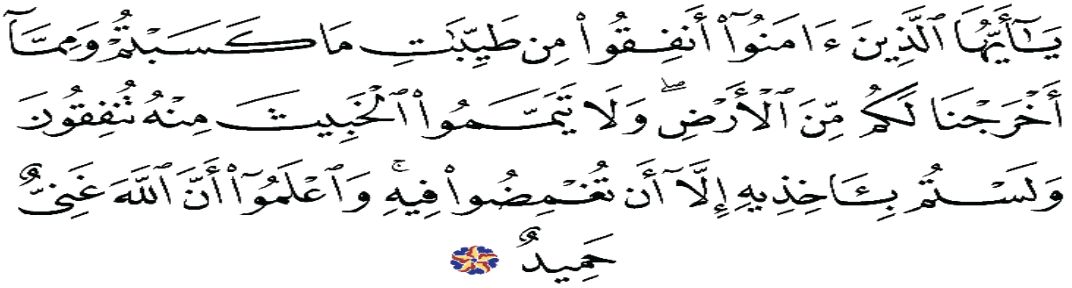
Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Lebih rincinya adalah sebagai berikut:

a. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
b. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers;
c. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas menetapkan adanya Standar Pelayanan Minimal yang didukung oleh ketersediaan Standar Operasional Prosedur. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birkorasi Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Publik pada Pasal 1 menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik pada setiap jenis pelayanan. Penyusunan standar pelayanan publik wajib mengikutsertakan

masyarakat dan pihak pihak terkait sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 20. Penetapan Standar Pelayanan Publik tujuannya untuk menciptakan pelayanan yang efisien, efektif, transparan dan berkualitas kepada pengguna layanan. Hukum Administrasi Negara yang mengatur tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi apa yang diharapkan oleh masyarakat, karena dalam kerangka Hukum Administrasi Negara mengatur tentang pelayanan publik secara responsif dan partisipatif sesuai dengan kondisi yang ada dalam masyarakat daerah karena pada dasarnya birokratlah yang sesungguhnya harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat (Ridawan dan Sudrajat, 2009).

Konsep islam juga mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa



Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa seorang pelayan publik bisa memberi pelayanan terhadap Masyarakat sepenuh hati sesuai standar yang telah ditentukan, sebagai pelayan publik harus mempunyai iman yang kuat, bagaimana pelayan publik harus mempunyai jiwa yang adil, jujur, akuntabel, transparan semua itu

kunci dari keberhasilan pelayanan agar (IKM) indeks kepuasan masyarakat terpenuhi.

Fenomena pelayanan publik sampai dengan saat ini masih mengalami permasalahan, Misalnya dalam hal prosedur pelayanan yang tidak jelas, biaya administrasi yang relatif mahal dan lain sebagainya. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Selain itu, mengenai cara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Masyarakarat diposisikan sebagai klien yang membutuhkan bantuan, sehingga ketentuan dan kemauan pejabat birokrasi harus dipatuhi masyarakat. Tentu hal ini terjadi disebabkan oleh budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi kondisi tersebut adalah memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik sesuai harapan masyarakat, karena pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang akan diberikan kepada publik. Oleh sebab itu penyelenggaraan pelayanan publik akan terwujud apabila prinsip dari *Good Governance* diterapkan. Salah satu ciri dari tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance)* adalah pada kualitas pelayanan. Oleh sebab itu pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merupakan upaya yang dilakukan pemerintah (Neneng Siti Maryam 2016).

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan

asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Salah satu tujuan pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Camat Asparaga Kabupaten Gorontalo adalah kepuasan penerima layanan. Kepuasan ini akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang ada. Permasalahan umum yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah waktu penyelesaian pelayanan. Dalam segi waktu penyelesaian pelayanan, masyarakat sering mengeluhkan terkait waktu pelayanan yang sering tersendat dan menjadi tidak tepat waktu dikarenakan jaringan internet mengalami error karena gangguan listrik yang sering kali terjadi secara tiba tiba sehingga waktu pelayanan kantor yang dimulai pukul 08.00-16.00 Wita menjadi tidak efektif. Dari segi kualitas sumber daya manusia yang masih rendah hal ini dapat dilihat dari kurangnya keterampilan dalam menggunakan alat dan teknologi terbaru yang berhubungan dengan pekerjaan mereka atau sistem yang digunakan dalam pelayanan kepada masyarakat, Selain itu juga didapatkan bahwa di Kantor Camat Asparaga dari sisi peralatan kantor berupa Komputer dan Laptop yang tidak memadai jumlahnya, sehingga hal ini pula menjadikan dalam proses alat input data yang ada di Kantor Camat Asparaga Kabupaten Gorontalo tidak dapat digunakan. Seharusnya setiap Kepala seksi yang membidangi pelayanan masyarakat memiliki komputer atau laptop masing-masing.

Pemerintah Kantor Camat Asparaga dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas seharusnya menetapkan Standar Pelayanan Minimal yang didukung oleh ketersediaan Standar Operasional Prosedur. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Ida Yunari Ristiani (2020) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Dalam hal pelayanan Pemerintah Kantor Camat Asparaga seharusnya telah menentukan sistem, mekanisme dan Prosedur dalam proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, sehingga masyarakat memperoleh kepastian dan kejelasan alur layanan.

2. Waktu Penyelesaian

Adanya kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, masyarakat bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui pada Kantor Camat Asparaga.

3. Biaya Pelayanan

Ketidakjelasan informasi biaya kerapkali menimbulkan masalah. Untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, Pemerintah Kantor Camat Asparaga wajib memampang besaran biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik. Bahkan, untuk layanan yang diberikan tanpa ada pungutan pemerintah Kantor Camat Asparaga wajib memampang kata “GRATIS” di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa dihindari.

4. Produk Pelayanan

Pemerintah Kantor Camat Asparaga mempublikasikan produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, masyarakat bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan di Kantor Camat Asparaga tersebut, sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan publik yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

5. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi salah satu penentu keberhasilan pelayanan publik. Tentunya dalam hal ini pemerintah Kantor Camat Asparaga harus memperhatikan dan memenuhi fasilitas pendukung pelayanan kepada masyarakat.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Sumber daya manusia dalam hal ini para aparat yang ada di Kantor Camat Asparaga dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kompetensi yang

dimiliki serta memahami tugas dan fungsi sebagai pemberi layanan kepada Masyarakat.

Oleh sebab itu agar terwujudnya pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik tersebut, maka hal yang sangat perlu diperhatikan adalah kualitas kinerja pegawai dalam hal ini aparat pemerintah Kantor Camat Asaparaga dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kantor Camat Asparaga perlu melihat apa saja hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau kelemahan para aparat tersebut dalam meningkatkan pelayanan publik.

Dalam konteks analisis kinerja pegawai, SWOT dapat digunakan sebagai alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan pegawai dalam mencapai tujuan dan target yang ditetapkan (Mashuri & Nurjannah, 2020). Dengan memahami SWOT kinerja pegawai, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas para pegawainya.

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan di lingkungan pemerintahan Kantor Camat Asparaga, maka dapat disimpulkan faktor internal maupun eksternal yang terdapat di kantor Camat Asparaga tersebut yang kemudian di analisis dengan analisis SWOT (Rachmawati & Susanti, 2022).

1) Faktor Internal

Faktor internal meliputi kekuatan dan kelemahan aparat pemerintahan di Kantor Camat Asparaga.

a) Kekuatan *(Strength)* yang dimiliki aparat di Pemerintahan Kantor Camat Asparaga yaitu kemampuan beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebijakan dan regulasi, keterampilan komunikasi yang baik dalam menyampaikan ide dan pemikiran dan kerja tim yang efektif dan kolaboratif.
b) Kelemahan *(Weakness)* yang dimiliki aparat pemerintah Kantor Camat Asparaga adalah kurangnya keterampilan dalam menggunakan alat dan teknologi terbaru yang berhubungan dengan pekerjaan, kurangnya dukungan dan fasilitas yang diberikan instansi untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka dan kurangnya kemampuan dalam mengelola waktu dan mengatur prioritas.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal perusahaan meliputi peluang dan ancaman yang diterima oleh pemerintah Kantor Camat Asparaga.

a) Peluang (*oppurtinity*) yang dimiliki aparat di Pemerintahan Kantor Camat Asparaga yaitu perkembangan teknologi baru yang dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi biaya, ketersediaan sumber daya manusia berkualitas yang dapat memperkuat tim kerja dan perkembangan tren digital yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan komunikasi, perkembangan platform atau sistem baru yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas kerja.
b) Ancaman (*threat*) yang dimiliki aparat di Pemerintahan Kantor Camat Asparaga yaitu rendahnya kualitas pelayanan publik kepada masyarat, keterbatasan akses ke teknologi atau infrastruktur yang dapat menghambat perkembangan, dan menurunnya tingkat kepercayaan publik dalam hal ini masyarakat terhadap pemerintahan Kantor Camat Asparaga karena pelayanan publik yang tidak optimal.

Dengan demikian, maka peneliti menyimpulkan bahwa strategi yang digunakan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Asparaga Kabupaten Gorontalo yaitu strategi SO (*Strengths–Opportunities*). Tindakan yang dapat dilakukan dalam strategi *strengths* dengan cara meningkatkan kompetensi, pengalaman kerja yang luas dan kedisiplinan yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Sedangkan strategi *opportunities* yaitu dengan adanya perkembangan teknologi dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi biaya, ketersediaan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dapat memperkuat tim kerja.

Belum optimalnya pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Asparaga Kabupaten Gorontalo menyebabkan belum terselenggaranya pelayanan publik secara optimal, untuk itu dalam penulisan ini penulis akan membahas tentang Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Camat Asparaga Kabupaten Gorontalo).

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut;

1. Pemberian pelayanan yang terkendala dengan tidak lengkapnya peralatan kantor berupa komputer dan laptop;
2. Belum optimalnya pelayanan publik yang ada di Kantor Camat yakni dalam hal penyelesaian pemberian pelayanan yang begitu lama dilakukan.
3. Kualitas sumberdaya aparat pemerintah Kantor Camat Asparaga yang belum memadai

1.3. Fokus Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah diatas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Asparaga Kabupaten Gorontalo.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Camat Asparaga Kabupaten Gorontalo).

1.5. Manfaat Penelitian

1) Manfaat teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya administrasi publik terkait dengan strategi dalam peningkatan kinerja pelayanan publik.

2) Manfaat Praktis

   1) Untuk Peneliti

      Penelitian ini bermanfaat menambah wawasan dan pengetahuan serta memperdalam kajian terkait dengan strategi dalam peningkatan kinerja pelayanan publik.

   2) Untuk pemerintah

      Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan sumbangan kepada pihak-pihak terlibat dalam pelayanan publik.

3) Untuk masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dan ikut andil dalam peningkatan kinerja pelayanan publik.