



Pengaruh Efektivitas Kerja Aparat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Madukelleng Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo

Agung Rihadatul Aisy^{1*}, Darwis Darwis², Andi Patotori³

¹⁻³Universitas Puangrimaggalatung, Indonesia

Alamat Kampus: Jl. Puangrimaggalatung, Maddukelleng, Kec. Tempe, Kab. Wajo, Sulawesi Selatan

Korespondensi penulis: uniprima@gmail.com*

Abstract. *The lack of discipline among some civil servants at the Madukelleng Village Office, Tempe Subdistrict, Wajo Regency, serves as the background for this research. This lack of discipline is suspected to be caused by the ineffective performance of the officers in providing services to the public, where the officers fail to complete their tasks within the established time frame. This has led to dissatisfaction with the services provided by the officers at the Madukelleng Village Office, Tempe Subdistrict, Wajo Regency. This study aims to determine the extent of the influence of work effectiveness on public service at the Madukelleng Village Office, Tempe Subdistrict, Wajo Regency. The population of this study consists of 30 individuals. The sampling technique used in this research is the saturated sampling technique. This is a census study with an associative quantitative approach. The research results show that: (1) Work effectiveness at the Madukelleng Village Office, Tempe Subdistrict, Wajo Regency is categorized as good, (2) Public service at the Madukelleng Village Office, Tempe Subdistrict, Wajo Regency is also categorized as good, (3) Work effectiveness has a positive influence on public service provided by the officers at the Madukelleng Village Office, Tempe Subdistrict, Wajo Regency.*

Keywords: Work Effectiveness, Public Service, Wajo Regency

Abstrak. Adanya ketidaksiplinan beberapa aparatur kelurahan pada Kantor Kelurahan Madukelleng Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo melatarbelakangi pentingnya penelitian ini. Faktor ketidakdisiplinan beberapa aparatur ini diduga disebabkan kurang efektifnya aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana aparatur tidak menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga hal tersebut menimbulkan perasaan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pada Kantor Kelurahan Madukelleng Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui besarnya hPengaruh Efektifitas Kerja Aparat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Madukelleng Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. Populasi dalam penelitian ini adalah 30 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik sampel jenuh. Jenis penelitian ini sensus dengan pendekatan kuantitatif asosiatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Efektivitas Kerja pada Kantor Kelurahan Madukelleng Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo berada pada kategori baik, (2) Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Madukelleng Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo berada pada kategori baik, (3) Efektivitas Kerja Memiliki Pengaruh Positif dengan Pelayanan Publik Pegawai pada pada Kantor Kelurahan Madukelleng Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo.

Kata kunci : Efektivitas Kerja, Pelayanan Publik, Kabupaten Wajo

1. LATAR BELAKANG

Efektivitas kerja aparat kelurahan berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan, artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidaknya sangat tergantung pada penyelesaian akhir pekerjaan, cara melaksanakannya, dan biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan pekerjaan aparat pemerintah kelurahan. Pentingnya efektivitas kerja dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi merupakan kunci dari kesuksesan suatu organisasi khususnya pemerintah kelurahan.

Secara umum efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan kerja yang di tetapkan. Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang di tentukan artinya pelaksanaan suatu tugas di tandai dengan baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dan bagaimana cara melaksanakannya. Dengan kata lain semakin banyak rencana yang berhasil di capai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Efektifitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sector publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga pelayanan publik memuat hal-hal pokok yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh swasta. Khususnya Kelurahan Maddukelleng Kecamatan Tempe yang dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja aparat kelurahan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan.

Dilihat dari pelayanan, diperlukan peningkatan pelayanan dengan harapan layanan yang diberikan agar dapat diandalkan, akurat, hemat biaya, dan bermanfaat bagi masyarakat. Pelayanan publik sangat penting karena tugas utama pegawai pemerintah adalah melayani masyarakat dengan itikad baik dan itikad baik tanpa memanfaatkan status dan wewenang yang diamanatkan.

Kebijakan dan prosedur dari organisasi khususnya Pemerintah Kelurahan Maddukelleng Kecamatan Tempe harus mengedepankan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik. Pemerintah kelurahan harus mendisiplinkan kerja para bawahannya pada tugasnya masing-masing agar pekerjaan dari masing-masing aparatur kelurahan lebih efektif dan tidak ditemukannya lagi aparatur yang hanya asal mengerjakan tugas atau meninggalkan tugasnya masing-masing, akan tetapi nyatanya hal itu tidak sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah diberlakukan. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan pengurusan pembuatan KK, KTP, Pengurusan Hak Milik Tanah yang masih ditemukannya aparatur Kelurahan yang tidak menyelesaikan tugas mereka sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya dan akibatnya masyarakat akan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kemudian dari pemberian pelayanan yang tidak tepat waktu tersebut dapat menimbulkan kurang efektifnya tugas dan tanggung jawab aparatur kelurahan dalam melaksanakan tugasnya.

2. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja mengacu pada kemampuan dan kecakapan untuk melaksanakan fungsi, tugas, program, atau misi suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas ini dapat dipahami sebagai hubungan antara hasil yang dicapai (output) dengan tujuan yang ingin dicapai. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan tersebut. Menurut Schermerhorn (2010:15), efektivitas kerja adalah ukuran pencapaian tugas atau tujuan yang ditetapkan. Sementara itu, menurut Siagian (2016:321), efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sutarto (2012:38) juga mendefinisikan efektivitas kerja sebagai suatu kondisi di mana aktivitas jasmani dan rohani yang dilakukan oleh individu dapat menghasilkan hasil yang sesuai dengan yang diinginkan.

Menurut Priansa dan Garnida (2013:13-14), ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, yaitu: karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, karakteristik manajemen. Efektivitas kerja mengukur sejauh mana suatu instansi dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Aspek-aspek yang mempengaruhi efektivitas kerja meliputi Keterlibatan (Involvement), Konsistensi (Consistency), Adaptasi (Adaptability), Misi (Mission). Menurut Hasibuan (2016:132), beberapa indikator untuk mengukur efektivitas kerja antara lain kualitas kerja, kuantitas kerja, pemanfaatan waktu

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadi bagian integral dari tugas pemerintah, yang bertujuan untuk melayani masyarakat dan memastikan akses mereka terhadap berbagai layanan penting. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah usaha untuk membantu mengurus atau menyediakan apa yang dibutuhkan orang lain. Moenir (2010:26) menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sinambela (2011:5) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan layanan yang diberikan oleh suatu organisasi kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Menurut Hardiyansyah (2011:23), ada tiga jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yaitu Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, Pelayanan Jasa.

Atep Adya Bharata (2013:11) menyatakan bahwa terdapat empat unsur penting dalam pelayanan publik Penyedia Layanan, Penerima Layanan, Jenis Layanan, Kepuasan Pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah ukuran untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Menurut Tjiptono (2017:180), kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan seberapa baik layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Goeth dan Davis (dalam Algifari, 2017:120) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang melibatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Lupiyoadi (2013:182) mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan oleh konsumen untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance), empati (empathy)

Efektivitas kerja pegawai sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di Kantor Kelurahan Madukelleng, peningkatan disiplin kerja dan pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Apabila kinerja pegawai baik, maka pelayanan yang diberikan akan lebih cepat dan efisien, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, jika pegawai tidak disiplin atau tidak memenuhi standar operasional prosedur, pelayanan akan terhambat, dan masyarakat akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, untuk memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik, penting untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai di setiap level organisasi.

3. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian adalah Kantor Kelurahan Madukelleng Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 30 orang masyarakat yang telah melakukan pelayanan di kantor Kelurahan Madukelleng Kecamatan Tempe. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh dengan menjadikan seluruh populasi menjadi sampel jadi sampelnya sebanyak 30 orang. Data diperoleh melalui observasi, kuesioner/angket, dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis data deskriptif kuantitatif dan deskriptif asosiatif.

Skala Variabel

STT = Skor Tertinggi x Jumlah Sampel x Jumlah Item

STR = Skor Terendah x Jumlah Sampel x Jumlah Item

$$i = \frac{\text{Jumlah Skor Tertinggi} - \text{Jumlah Skor Terendah}}{\text{Skor Tertinggi}}$$

Berdasarkan ketentuan tersebut dibuat kategori hasil penilaian sebagai berikut:

1. Efektivitas Kerja (X)

$$STT = 5 \times 30 \times 9 = 1.350$$

$$STR = 1 \times 30 \times 9 = 270$$

$$\begin{aligned} i &= \frac{1.350-270}{5} \\ &= \frac{1.080}{5} \\ &= 216 \end{aligned}$$

2. Pelayanan Publik (Y)

$$STT = 5 \times 30 \times 11 = 1.650$$

$$STR = 1 \times 30 \times 11 = 330$$

$$\begin{aligned} i &= \frac{1.650-330}{5} \\ &= \frac{1.320}{5} \\ &= 264 \end{aligned}$$

Skala Butir

$$STT = \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Sampel}$$

$$STR = \text{Skor Terendah} \times \text{Jumlah Sampel}$$

$$i = \frac{\text{Skor Tertinggi (ST)} - \text{Skor Terendah (STR)}}{\text{Skor Tertinggi}}$$

$$STT = 5 \times 30 = 150$$

$$STR = 1 \times 30 = 30$$

$$\begin{aligned} i &= \frac{150-30}{5} \\ &= \frac{120}{5} \\ &= 24 \end{aligned}$$

Tabel 1. Klasifikasi Sikap Responden Terhadap Variabel Penelitian

Variabel X (Efektivitas Kerja)	Variabel Y (Pelayanan Publik)	Indikator	Kriteria
< 1.134 – 1.350	< 1.386 – 1.650	< 126 – 150	Sangat Baik
< 918 – 1.134	< 1.122 – 1.386	< 102 – 126	Baik
< 702 – 918	< 858 – 1.122	< 78 – 102	Cukup Baik
< 486 – 702	< 594 – 858	< 54 – 78	Kurang baik
270 – 486	330 – 594	30 – 54	Sangat Tidak Baik

Sumber: Eko putro widoyoko (2014:144)

Teknik analisis data Asosiatif kuantitatif

a. Analisis Korelasi

Untuk mengetahui pengaruh (kausal) antara variabel bebas (Efektivitas Kerja) terhadap variabel terikat (Pelayanan Publik), menurut Riduwan dan Kuncoro (2011:217) digunakan teknik kausal dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{hitung} = koefisien relasi

n = banyaknya pasangan data X dan Y

$\sum x$ = total jumlah dari variabel X

$\sum y$ = total jumlah dari variabel Y

$\sum x^2$ = kuadrat dari total jumlah variabel X

$\sum y^2$ = kuadrat dari total jumlah variabel Y

$\sum xy$ = hasil perkalian dari total jumlah variabel X dan Variabel Y

Dapat juga dengan menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS (statistical product and service solution). Untuk memberi arti harga (tingkat pengaruh) maka harga dibandingkan dengan tabel interpretasi nilai sebagai berikut:

Tabel 2. Interpretasi Koefisien Nilai r

Interval koefisien	Tingkat pengaruh
0,80 – 1,000	Sangat kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Lemah
0,00 – 0,199	Sangat Lemah

b. Analisis Regresi Linear Sederhana

Oleh karena variabel penelitian sudah diketahui maka variabel bebas yaitu Efektivita Kerja (X) dan variabel terikat Pelayanan Publik (Y) maka perhitungan atau prediksi nilai-nilai y dapat dilakukan berdasarkan nilai-nilai x dengan teknis analisis regresi sederhana, adapun persamaan regresinya yaitu :

$$y = a + bx$$

Keterangan:

- y = subjek variabel terikat yang diproyeksikan
- x = variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk di prediksi
- a = nilai konstanta harga y jika x = 0

- b = nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel y .

Dalam pelaksanaannya, pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputer dengan program SPSS (*Statistical product and service solution*) versi 26

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3. Deskripsi distribusi frekuensi data variabel

Statistik	Efektivitas Kerja	Pelayanan Publik
N	Valid 30 Missing 0	30 0
Mean	32.43	42.13
Median	32.00	43.50
Mode	40	50
Std. Deviation	7.981	6.095
Variance	63.702	37.154
Range	25	18
Minimum	20	32
Maximum	45	50
Sum	973	1264

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Skor butir pernyataan variabel Efektivitas Kerja (X)

Nomor Indikator	Skor yang Diperoleh	Skor Ideal	Kriteria	Hitungan Skor
1.	100	150	Cukup Baik	Skor yang diperoleh adalah jumlah skor butir pernyataan
2.	109	150	Baik	
3.	107	150	Baik	
4.	109	150	Baik	
5.	104	150	Baik	Skor ideal = nilai tertinggi x jumlah responden (5 x 30) = 150
6.	118	150	Baik	
7.	113	150	Baik	
8.	104	150	Baik	
9.	109	150	Baik	Perhitungan kriteria menurut Eko Putro Widoyoko (2014:114) dalam menetapkan klarifikasi responden ialah :
Σ	973	1350	Baik	

$< 126 - 150 =$ Sangat Baik
 $< 102 - 126 =$ Baik
 $< 78 - 102 =$ Cukup Baik
 $< 54 - 78 =$ Kurang Baik
 $< 30 - 54 =$ Sangat Tidak baik

Berdasarkan data pada tabel 3. terlihat bahwa variabel Efektivitas Kerja (X) termasuk kategori Baik. Ini menandakan bahwa Efektivitas Kerja (X) mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Kelurahan Maddukelleng Kabupaten Wajo.

Skor butir pernyataan variabel Pelayanan Publik (Y)

Nomor Indikator	Skor yang Diperoleh	Skor Ideal	Kriteria	Hitungan Skor
1	127	150	Sangat Baik	Skor yang diperoleh adalah jumlah skor butir pernyataan Skor ideal = nilai tertinggi x jumlah responden (5 x 30) = 150 Perhitungan kriteria menurut Eko Putro Widoyoko (2014:114) dalam menetapkan klarifikasi responden ialah : $< 126 - 150 = \text{Sangat Baik}$ $< 102 - 126 = \text{Baik}$ $< 78 - 102 = \text{Cukup Baik}$ $< 54 - 78 = \text{Kurang Baik}$ $< 30 - 54 = \text{Sangat Tidak baik}$
2	118	150	Baik	
3	104	150	Baik	
4	109	150	Baik	
5	119	150	Baik	
6	107	150	Baik	
7	112	150	Baik	
8	114	150	Baik	
9	111	150	Baik	
10	118	150	Baik	
11	125	150	Baik	
Σ	1264	1650	Baik	

Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Kelurahan Maddukelleng Kabupaten Wajo termasuk dalam kategori Baik.

Analisis Data Asosiatif Kuantitatif

Uji Koefisien korelasi

Uji Korelasi (sumber data : diolah dengan SPSS Versi 26)

Correlations			
		Efektivitas Kerja	Pelayanan Publik
Efektivitas Kerja	Pearson Correlation	1	.440*
	Sig. (2-tailed)		.015
	N	30	30
Pelayanan Publik	Pearson Correlation	.440*	1
	Sig. (2-tailed)	.015	
	N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Efektivitas Kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Maddukelleng Kabupaten Wajo, yaitu sebesar 0.440.

Uji Regresi Linear Sederhana

Koefisien Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31.244	4.326		7.223	.000
	Efektivitas Kerja	.336	.130	.440	2.590	.015

Dependent Variable: Pelayanan Publik

Hal ini menjelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 31,244, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Pelayanan Publik adalah sebesar 31, 244. Koefisien regresi variabel Efektivitas Kerja (X) sebesar 0,336 artinya jika variabel Pelayanan Publik mengalami kenaikan 1 satuan, maka Efektivitas Kerja akan mengalami kenaikan sebesar 0, ,336 Satuan. Koefisien bernilai positif artinya terdapat pengaruh positif antara variabel Efektivitas Kerja dengan Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Maddukelleng Kabupaten Wajo, semakin tinggi nilai Efektivitas Kerja sampai batas maksimum maka akan semakin tinggi nilai Pelayanan Publik.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.440 ^a	.193	.164	5.572

Diperoleh koefisien relasinya (R) sebesar 0,440 yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel Efektivitas Kerja dengan Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Madukelleng Kecamatan Tempe berada dalam kategori Cukup kuat.

Uji hipotesis

Pengujian Hipotesis pertama yang berbunyi : Efektivitas Kerja pada Kantor Kelurahan Maddukelleng Kabupaten Wajo berada pada kategori baik dari rata-rata ideal sebagai berikut:

Uji Hipotesis Variabel Efektivitas Kerja(X)

Skor yang dihipotesiskan	Skor yang diperoleh	Keputusan
702 – 918	973	Hipotesis Diterima

Pengujian Hipotesis kedua yang berbunyi : Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Maddukelleng Kabupaten Wajo berada pada kategori baik dari rata-rata ideal sebagai berikut:

Uji Hipotesis Variabel Pelayanan Publik (Y)

Skor yang dihipotesiskan	Skor yang diperoleh	Keputusan
858 – 1.122	1264	Hipotesis Diterima

Pengujian Hipotesis ketiga yang berbunyi : Efektivitas Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Pelayanan Publik Pegawai

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Efektivitas Kerja pada kantor Kelurahan Maddukelleng Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo, termasuk dalam kategori baik dari nilai ideal. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Efektivitas Kerja berada pada skor 973 dari skor yang dihipotesiskan yaitu 702 – 918 hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima.
2. Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Maddukelleng Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo, termasuk dalam kategori baik dari nilai ideal. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja berada pada skor 1.264 dari skor yang dihipotesiskan yaitu 858 – 1.122 hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima.
3. Efektivitas Kerja pada Kantor Kelurahan Maddukelleng Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo memiliki pengaruh positif dan Cukup Kuat terhadap variabel disiplin kerja yaitu sebesar 0.440.

Saran

Berdasarkan uraian pada kesimpulan diatas, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Kepada kepala Lurah Kantor Kelurahan Maddukelleng Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo agar senantiasa meningkatkan Efektivitas Kerja para pegawai agar pemberian pelayanan kepada masyarakat juga dapat meningkat.
2. Kepada para pegawai Kantor Kelurahan Maddukelleng Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat hendaknya memberikan layanan yang sesuai dengan tujuan yang masyarakat butuhkan

DAFTAR REFERENSI

- Algifari. (2017). Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan, metode importance analysis (IPA), dan model Kano. BPFE.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. PT. Rineka Cipta.
- Bharata, A. A. (2013). Dasar-dasar pelayanan prima. PT. Alex Media Komputindo.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik. Gava Media.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen pemasaran jasa (Cetakan pertama). Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.
- Priansa, J. D., & Garnida, A. (2013). Manajemen perkantoran. Alfabeta.
- Riduwan, K. (2011). Cara menggunakan dan memakai path analysis (analisis jalur). Alfabeta.
- Riduwan. (2007). Pengantar statistika. Alfabeta.
- Saleh, A. M. (2010). Manajemen pelayanan. Pustaka Pelajar.
- Schermerhorn, J. J. (2010). Manajemen (Diterjemahkan oleh Karta Wiguna). Andi Offset.
- Siagian, S. P. (2016). Sistem informasi manajemen. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi pelayanan publik. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Cetakan ke-19). Alfabeta.
- Sutarto. (2012). Dasar-dasar organisasi dan manajemen. Garamedia.
- Tjiptono, F. (2017). Manajemen pemasaran jasa. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Widoyoko, E. P. (2014). Teknik penyusunan instrumen penelitian. Pustaka Pelajar.
- Yudhaningsih, R. (2011). Peningkatan efektivitas kerja melalui komitmen, perubahan, dan budaya organisasi. Jurnal Pengembangan Humaniora, 11(1), 47-59. Politeknik Negeri Semarang.