

**PENGARUH KEMAMPUAN APARAT, PROSEDUR PELAYANAN, DAN
SARANA PRASARANA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN CIAMIS**

Oleh :
PENDI SAPUTRA
NIM. 3404250013

ABSTRAK

Tesis yang berjudul: **PENGARUH KEMAMPUAN APARAT, PROSEDUR PELAYANAN, DAN SARANA PRASARANA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN CIAMIS, Pendi Saputra NIM. 3404250013**. Masyarakat pada saat membutuhkan pelayanan sering dihadapkan pada persoalan yakni rumitnya SOP yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik, ribetnya persyaratan pelayanan, lamanya waktu pengurusan terkadang memicu reaksi dari masyarakat yang merasa tidak diperhatikan atau sengaja dipermainkan. Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Aparatur Negara sebagai pemberi pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif, dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah semua pegawai yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis, dengan jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 80 orang. Hasil penelitian, Kemampuan aparat, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis.

Kata Kunci : Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan, Dan Sarana Prasarana dan Efektivitas Pelayanan

**THE INFLUENCE OF OFFICE CAPABILITIES, SERVICE
PROCEDURES, AND INFRASTRUCTURE ON THE EFFECTIVENESS
OF PUBLIC SERVICES AT THE CIAMIS DISTRICT HEALTH OFFICE**

By :
PENDI SAPUTRA
NIM. 3404250013

Thesis entitled : **THE INFLUENCE OF OFFICE CAPABILITIES, SERVICE PROCEDURES, AND INFRASTRUCTURE ON THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES AT THE CIAMIS DISTRICT HEALTH OFFICE, Pendi Saputra NIM. 3404250013.** When people need services, they are often faced with problems, namely the complexity of the SOPs implemented by public service providers, the complexity of service requirements, and the length of time required for processing, which sometimes triggers reactions from people who feel they are not being paid attention to or are being deliberately manipulated. Public service to the community is one of the important tasks or functions of the government in carrying out its governmental duties. State apparatus as a provider of public services is a very important element in the administration of government. The method used in carrying out this research is a survey method with a quantitative approach, In this study, the population was all employees at the Ciamis District Health Service, with the number of samples taken being 80 people. Research result, The capabilities of the apparatus, service procedures, and infrastructure simultaneously have a positive and significant influence on the effectiveness of public services at the Ciamis District Health Office.

Keywords : Apparatus Capabilities, Service Procedures, Infrastructure and Service Effectiveness.