

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA SURIYAN KECAMATAN HARUAI KABUPATEN TABALONG

Maria Sovia Mbere* ; Aulia Rahman
sovi maria5@gmail.com ; auliarahmangumuk.bp20@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung-Tabalong
Telp./Fax (0526) 2022484 Kode Pos 71571
Email : info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan merupakan suatu hal yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan, dan pelayanan publik merupakan bentuk nyata pemerintahan dalam melayani masyarakat, oleh sebab itu pemerintahan harus melakukan pelayanan secara optimal dan maksimal agar menghasilkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada kantor Desa Suriyan Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini terdapat 5 orang yang menjadi informan. Teknik analisa data yaitu Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik pada Kantor Desa Suriyan dikategorikan efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Desa

THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES AT THE SURIYAN VILLAGE OFFICE, HARUAI DISTRICT, TABALONG REGENCY

ABSTRACT

Services are an inseparable part of governance, and public service is a tangible form of government serving the community. Therefore, the government must provide optimal and maximal services to produce effective and efficient public services. The purpose of this study is to determine the effectiveness of public services at the Suriyan Village Office, Haruai District, Tabalong Regency. This research uses a qualitative approach with a descriptive research type. The data sources used are primary and secondary data. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. There are five informants in this study. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing or verification. The results of the study show that the effectiveness of public services at the Suriyan Village Office is categorized as effective.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Village

PENDAHULUAN

Pelayanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu bentuk nyata pemerintahan dalam melayani masyarakat adalah dengan adanya pelayanan publik. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun terhadap barang atau jasa. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus melakukan pelayanan secara optimal dan maksimal agar menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien. Namun, pelayanan publik yang baik tentu harus didukung. Kemudian, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan. Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak ada ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan. Hal ini menjadikan SDM penyelenggara pelayanan publik menjadi hal yang penting untuk menjalankan program-program yang ada. Dengan demikian diharapkan kepada penyelenggara harus bisa menyesuaikan diri dengan kenyataan yang ada agar kegiatan-kegiatan yang direncanakan terlaksana dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan publik merupakan layanan yang akan diberikan oleh pemerintah baik pemerintah pusat, pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) terhadap masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut (Ridwan & Sudrajat, 2009) dalam (Nirmala, Usman, & Ma'ruf, 2020) mengatakan pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut (Ridwan & Sudrajat, 2009) setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik dan kualitas merupakan dasar dari kepuasan masyarakat. Jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan unit produksi (output), maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efisien (Steers, 1985) dalam (Ratuhanrasa, Rares, & Tulus, 2022) Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila masyarakat menikmati kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (7) dikatakan bahwa, Standar pelayanan adalah 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.

Penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi daerah. Sesuai dengan Undang - Undang nomor 23 tahun 2014 pasal 1 ayat 6 tentang otonomi daerah bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah pusat secara berjenjang sesuai dengan asas otonomi daerah melimpahkan sebagian kewenangan kepada pemerintah desa.

Oleh karena itu, penyelenggaraan pemerintah desa merupakan kewenangan desa itu sendiri, baik untuk membuat dan menetapkan suatu kebijakan maupun untuk melaksanakan kebijakan itu sendiri yang didasarkan pada kebutuhan, kepentingan, dan aspirasi masyarakat setempat sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang - undangan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi publik dibutuhkan penyelenggara pelayanan yang professional, kompeten dalam bidangnya, dan juga fasilitas yang memadai. Sehingga dalam melaksanakan tugasnya aparat pemerintah dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mampu memuaskan masyarakat.

Namun selama ini, pada prakteknya tidak semua pemerintahan desa mampu menjalankan sesuai dengan harapan-harapan publik, yang kemudian menjadi salah satu hambatan utama dalam perbaikan kualitas manajemen pemerintahan di Indonesia. Fakta yang

terjadi dilapangan menunjukkan terdapat masalah yang perlu diperbaiki dalam pelayanan publik yaitu, sarana dan prasarana yang kurang memadai (jaringan internet), hal ini tentu menyebabkan terjadinya pelayanan yang belum efisien sesuai dengan harapan publik.

Dalam hal ini, berkaitan dengan Desa Suriyan sebagai organisasi pemerintah terdekat yang langsung berhubungan dengan masyarakat setempat, dan mampu mendorong keberhasilan pembangunan otonomi kota, khususnya daerah, dan Desa Suriyan terlibat langsung dalam perencanaan pembangunan dan pertanian. Oleh karena itu, Kantor Desa Suriyan harus mampu menjadi wadah dimana masyarakat dapat mengintegrasikan aspirasinya, kemudian aspirasi tersebut dapat dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan untuk ditindaklanjuti.

Selain itu, peran Kantor Desa adalah mensosialisasikan program-program pemerintah kepada masyarakat. Maka ini menjadi kesempatan untuk meningkatkan keterampilan mereka dan memberdayakan mereka secara profesional sehingga mereka dapat mengidentifikasi baik dan buruk layanan dari desa itu sendiri. Oleh karna itu, sarana dan prasarana yang ada diharapkan dapat berfungsi dengan baik, demi menunjang pekerjaan agar tetap terlaksana dengan efektif.

Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik pada kantor Desa Suriyan Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* artinya berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil sesuai harapan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan dalam kegunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Menurut (Arafat & Nana, 2018) mengatakan bahwa efektivitas dapat diartikan sebagai tindakan keberhasilan untuk mencapai tujuan tertentu yang dapat membawa hasil belajar secara maksimal. Kefektifan proses pembelajaran berkenaan dengan jalan, upaya, teknik, dan strategi yang digunakan dalam mencapai tujuan secara optimal, tepat dan cepat.

Menurut (Ivancevich, Gibson, & Robert, 2012) dalam (Setiawan, R, & Ucu, 2022) memberikan pernyataan sebagai berikut "Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama". Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas, dan tingkat efektivitas suatu organisasi dipengaruhi oleh perilaku manajemennya. Lebih lanjut dikatakan "*an effective management of organizational behavior requires an understanding of theory, research, and practice*" atau dengan kata lain efektivitas perilaku manajemen organisasi membutuhkan dukungan pemahaman teori, dan implementasi praktis di lapangan. Diperlukan tingkat pengorbanan tertentu dalam mencapai tujuan dan sasaran.

Efektivitas kemudian diterjemahkan sebagai jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa menghentikan cara dan sumber daya serta

tanpa memberi tekanan (*stressing*) yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya. Efektivitas berkaitan dengan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan di antara pelaksanaannya.

Menurut (Hari & Martani, 1987) dalam (Setiawan, R, & Ucu, 2022) memberikan pandangannya yaitu ada tiga pendekatan kriteria yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas suatu organisasi, yakni:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*), pendekatan sumber dengan mengukur efektivitas dari input. Fokus pendekatan sumber adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*), pendekatan proses menekankan pada melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*). Pendekatan sasaran memusatkan perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi mencapai hasil (*output*) sesuai dengan rencana.

Menurut (Ratminto & Winarsih, 2012) dalam (Affandi, Cikusin, & Sunariyanto, 2022), efektivitas bukan hanya misi suatu organisasi, tetapi juga pencapaian tujuan yang ditetapkan secara jelas berupa tujuan atau sasaran jangka panjang.

Efektivitas mengacu pada pencapaian hasil kinerja yang ditetapkan oleh setiap organisasi sebagai tujuan dari tujuan yang ditetapkan dalam organisasi itu. Pencapaian kinerja dapat diukur dengan melihat seberapa baik suatu tujuan

telah tercapai. Pengukuran kinerja merupakan langkah yang efektif dalam memastikan perkembangan tujuan organisasi, apakah tujuan tersebut berhasil atau gagal. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya (Siagian, 2008) dalam (Mamonto, Gosal, & Kasenda, 2022).

Selain itu terdapat beberapa kriteria yang bisa digunakan untuk melihat efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Siagian, 1996) dalam (Mamonto, Gosal, & Kasenda, 2022) antara lain:

- a. Faktor waktu, disini maksudnya adalah kecepatan waktu dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang di berikan berbeda satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat di jadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja dalam pemberian pelayanan.
- b. Faktor kecermatan, dapat di jadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan di sini adalah ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun di beri dalam waktu yang singkat.
- c. Faktor gaya, pemberi pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya di gunakan dalam mengukur efektivitas kerja.

Yang di maksud dengan gaya di sini adalah cara pemberi pelayanan dalam memberikan jasa.

Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti membantu orang lain, memberikan apa saja yang mereka butuhkan untuk melakukan yang mereka inginkan. (Sinambela, 2006) dalam (Sunarto, 2015) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya adalah dimana semua manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan pemberian bantuan berupa jasa kepada orang lain yang membutuhkan.

(Aris, Agustang, & Idkhan, 2021) mengatakan bahwa pada hakikatnya, penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*). Konsepsi pemerintahan yang baik menuntut setiap aparatur pemerintah untuk bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan segala sikap, perilaku, dan kebijakannya kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan aparatur yang profesional dan mampu mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta didukung semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan publik. Tuntutan dan aspirasi yang menyuarakan kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat. Tuntutan itu seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah. (Nurmasari & Kurniawan, 2017) dalam (Aris, Agustang, & Idkhan, 2021) menyatakan bahwa pelayanan publik masih menjadi masalah dalam birokrasi di

Indonesia, banyak faktor dan ragam yang menyebabkan hal tersebut menjadi momok di mata masyarakat.

(Aris, Agustang, & Idkhan, 2021) tentang pelayanan publik baru menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan selayaknya sebuah perusahaan tetapi harus melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel. karena paradigma ini :

- a) Nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan;
- b) Nilai-nilai tersebut memberi energi kepada pegawai pemerintah atau pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada publik secara lebih adil, merata, jujur, dan bertanggungjawab.

Oleh karena itu, pegawai pemerintah atau aparat harus melakukan jalinan erat dengan masyarakatnya.

(Pasolong, 2007) dalam (Saputra, Veronisa, Roring, & Pasaribu, 2022) mendefinisikan pelayanan sebagai kemampuan seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi tuntutan secara efektif, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa dalam memberikan layanan melibatkan dua aspek: memenuhi tuntutan seseorang dan organisasi.

Dalam Keputusan Menteri Penyalenggaraan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan menjelaskan bahwa:

- a. Publik pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- b. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi: Satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya, sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya, badan usaha milik negara (BUMN), Badan hukum milik negara (BHMN), badan usaha milik daerah (BUMD), Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Selain itu pada KEPMEN PAN No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik juga menjelaskan perihal kelompok pelayanan publik yang terdiri dari:

- a) Kelompok Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kartu Keluarga (KK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan Tanah dan sebagainya.
- b) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang

digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

- c) Prinsip-prinsip pelayanan publik adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

Sedangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa

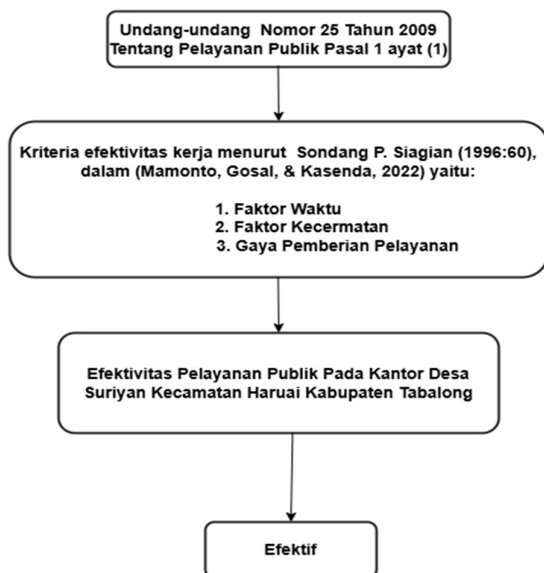
- a) Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) Selanjutnya Penyelenggara pelayanan publik yang disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk secara khusus untuk kegiatan pelayanan publik. Kemudian,
- c) Pelaksana pelayanan publik yang disebut juga dengan pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- d) Standar pelayanan adalah 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.

- e) Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
- f) Ruang lingkup pelayanan publik Ruang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- g) Komponen standar pelayanan publik meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan dan evaluasi kinerja pelaksana.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



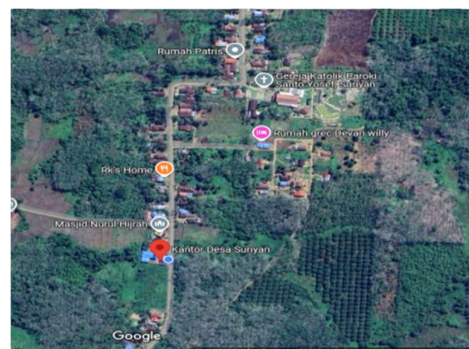
Sumber : Penulis (2025)

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi

Lokasi Penelitian

Gambar 2. Lokasi Penelitian Kantor Desa Suriyan Kecamatan Haruai



Sumber : Google Maps

Penelitian ini berlokasi di Desa Suriyan Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong Provinsi Kalimantan Selatan dengan kode Pos 71572.

Penulis memilih lokasi ini karena penulis ingin mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik pada kantor desa suriyan, sehingga penulis dapat mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan publik di sana.

Sumber Data

Sumber data merupakan suatu subyek tempat berasalnya data yang diperoleh. Sumber data diperlukan untuk menunjang pelaksanaan penelitian serta untuk menjamin keberhasilan pada saat dilaksanakannya penelitian. Sumber data dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya untuk tujuan penelitian tertentu. Data ini bersifat baru dan belum pernah dipublikasikan sebelumnya. (Sugiyono, 2016) dalam (Afriansyah, Niarti, & Hermelinda, 2021) Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam hal ini, data primer merupakan kumpulan informasi yang diperoleh peneliti secara langsung dari subjek atau objek penelitian yaitu melalui hasil wawancara.

Tabel 1. Jumlah Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah Informan
1	Kepala Desa	1 Orang
2	Kaur Umum	1 Orang
3	Masyarakat	3 Orang

Sumber : Penulis (2025)

2. Data Sekunder

Data sekunder, dalam (Afriansyah, Niarti, & Hermelinda, 2021) mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Dan yang menjadi sumber informasi ini bisa berupa buku, skripsi, jurnal yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data informasi serta fakta pendukung yang ada di lapangan untuk keperluan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki. Menurut (Sugiyono, 2016) dalam (Sutini & Krismayani, 2019) observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifik. Observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam lainnya.

Observasi merupakan teknik mengamati secara langsung di lapangan . Dengan ini peneliti harus datang secara langsung untuk mengamati bagaimana pelayanan publik yang terjadi di kantor desa suriyan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat bertukar informasi dan ide dalam tanya jawab tersebut, dan dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2011) dalam buku (Fiantika, et al., 2022). Wawancara menjadi salah satu teknik dalam pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri/ *self report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Dalam wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang pengetahuan atau keyakinan pribadi dari yang diwawancarai (Sugiyono, 2011) dalam (Fiantika, et al., 2022)

Adapun 5 orang informan yang dijadikan peneliti sebagai salah satu sumber data dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Kepala Desa 1 Orang
- 2) Kaur Umum 1 Orang
- 3) Masyarakat 3 Orang

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2011) menjelaskan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Teknik Analisis Data

Analisis adalah proses klasifikasi yang mengatur data menjadi redundansi yang ada dan memperoleh hasil yang sesuai dengan data yang ada. Dan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Aktivitas dalam analisis meliputi reduksi data (*data*

reduction), penyajian data (*data display*) serta Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing / verification*) (Milles & Huberman, 1984) dalam (Abdussamad, 2021), adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan lain sebagainya. Dengan dilakukannya Penyajian data dapat memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, yang kemudian dibuat dengan bentuk teks naratif, yang kadang dilengkapi dengan grafik, matrik, bagan (*chart*) atau sejenisnya.

3. *Concluding Ddrawing/Verivication* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut (Milles & Huberman, 1984) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal,

didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Pengujian Keabsahan Data

Pengujian validitas dan reliabilitas pada penelitian kualitatif disebut dengan pemeriksaan keabsahan data. Formulasi pemeriksaan keabsahan data menyangkut kriteria derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*tranferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Dari empat kriteria tersebut, pendekatan kualitatif memiliki delapan teknik pemeriksaan data, yaitu perpanjangan keikut-sertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, kecukupan referensi, kajian kasus negatif, pengecekan anggota, dan uraian rinci, (Moleong, 2012) dalam (Hadi, 2016). Terkait dengan pemeriksaan data, triangulasi berarti suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan cara memanfaatkan hal-hal (data) lain untuk pengecekan atau perbandingan data, (Moleong, 2012) dalam (Hadi, 2016) Hal-hal lain yang dipakai untuk pengecekan dan perbandingan data itu adalah sumber, metode, peneliti, dan teori. Terdapat empat jenis penelitian kualitatif yang dikenal dengan teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber (*data triangulation*), triangulasi peneliti (*investigator triangulation*), triangulasi metodologis (*methodological triangulation*), dan triangulasi teoretis (*theoretical triangulation*). Dalam pengujian kredibilitas menggunakan triangulasi sumber dilakukan pengecekan data melalui tiga sumber, yaitu: 1 orang Kepala Desa, 1 orang Kaur Umum dan 3 orang Masyarakat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Adapun indikator yang peneliti gunakan untuk menjadi ukuran dalam menilai efektivitas pelayanan publik pada desa Suriyan yaitu indikator menurut (Siagian, 1996) dalam (Mamonto, Gosal, & Kasenda, 2022), yang meliputi faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian pelayanan yang mana indikator tersebut peneliti gunakan sebagai pedoman wawancara kepada 5 informan (Kades, Kaur Umum dan 3 orang Masyarakat).

1. Faktor Waktu

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima informan tentang waktu pelayanan yang diberikan petugas dalam pelayanan publik pada kantor desa Suriyan bahwa pelayanan dilaksanakan dengan cepat dan pelayanan akan secepatnya dilakukan pada saat jam kerja serta masyarakat yang bersangkutan harus datang langsung, lengkap dengan berkas (boidata) agar diproses dengan segera, karena jika secara online pemerintahan desa Suriyan masih terkendala dengan jaringan.

Maka berdasarkan indikator faktor waktu pelayanan publik pada kantor desa Suriyan dikategorikan efektif.

2. Faktor Kecermatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima informan tentang kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan publik pada kantor desa Suriyan bahwa petugas sudah melaksanakan pelayanan dengan baik, teliti dan detail.

Maka berdasarkan indikator faktor kecermatan dikategorikan sangat efektif

3. Faktor Gaya Pemberi Pelayanan

Menurut hasil wawancara dengan lima informan tentang gaya pemberian pelayanan yang diterapkan petugas pada saat melayani pelayanan publik pada kantor desa Suriyan menunjukkan bahwa gaya atau sikap petugas sangat ramah, sopan, dan bersahabat serta jika ada yang kurang dipahami oleh masyarakat petugas dengan sabar membantu masyarakat.

Maka berdasarkan indikator faktor gaya pemberi pelayanan dikategorikan sangat efektif.

PEMBAHASAN

Dari hasil rekapitulasi jawaban wawancara tersebut serta dari pengamatan penulis, maka penulis simpulkan dengan dukungan teori (Siagian, 1996) dalam (Mamonto, Gosal, & Kasenda, 2022), dimana terdapat beberapa variabel yang dapat menentukan Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Suriyan Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong, yaitu :

1. Faktor Waktu

Faktor waktu merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan publik, efektivitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Siagian, 1996) dalam (Mamonto, Gosal, & Kasenda, 2022) dari indikator faktor waktu maka dapat diketahui bahwa Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Suriyan dikatakan cukup efektif. Hal ini sejalan juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yunus, Hasanah, & Seda, 2023), yang kesimpulannya adalah Efektivitas Pelayanan Publik dapat dikategorikan cukup efektif. Namun

masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki lagi dalam pelayanan publik seperti, susahnya koneksi jaringan dalam proses pelayanan berbasis online, dan juga kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan publik.

2. Faktor Kecermatan

Kecermatan petugas dalam pelayanan publik merupakan hal penting yang harus dijaga oleh petugas, hal ini bertujuan agar tidak terjadinya kesalahan yang menyebabkan masyarakat harus bolak balik ke kantor desa jika terjadi kesalahan. Efektivitas Pelayanan Publik dari (Siagian, 1996) dalam (Mamonto, Gosal, & Kasenda, 2022) dilihat dari indikator kecermatan bahwa pelayanan publik pada kantor desa suriyan dapat dikatakan sangat efektif, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara terhadap lima informan, dimana informan ini mengatakan bahwa ketelitian yang diberikan oleh petugas sudah sangat efektif.

Hal ini sejalan juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sriani & Sasmito, 2018), (Nur'aini, 2021) dan (Yunus, Hasanah, & Seda, 2023), yang kesimpulannya adalah Efektivitas Pelayanan Publik sudah dikategorikan sangat efektif.

3. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya atau sikap petugas dalam memberikan pelayanan publik juga sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan publik, hal ini harus dijaga agar masyarakat merasa nyaman ketika ingin meminta atau mengurus sesuatu di kantor desa. Efektivitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Siagian, 1996) dalam (Mamonto, Gosal, & Kasenda,

2022) dilihat dari indikator faktor gaya pemberian pelayanan bahwa pelayanan publik pada kantor desa suriyan dapat dikatakan efektif, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara terhadap lima informan, dimana informan ini mengatakan bahwa gaya atau sikap petugas dalam memberikan pelayanan publik sudah efektif. Akan tetapi masih ada beberapa petugas yang memberikan pelayanan dengan kurang antusias atau kurang *wellcome*. Hal ini sejalan juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sriani & Sasmito, 2018), (Nur'aini, 2021) dan (Yunus, Hasanah, & Seda, 2023), yang kesimpulannya adalah bahwa Efektivitas Pelayanan Publik dikategorikan efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Suriyan Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong dinyatakan efektif.

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan, peneliti ingin memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan sebagai berikut :

1. Kepada a pemerintah desa Suriyan agar dapat mengusahakan pembangunan tower BTS untuk menunjang kegiatan pelayanan publik secara online, sehingga hal ini dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus sesuatu.
2. Kepada aparat pemerintahan desa setempat, agar lebih baik lagi dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan sesuatu yang sedang diurus.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. syakir Media Press.
- Affandi, B. F., Cikusin, Y., & Sunariyanto. (2022). Peran Manajemen Pelayanan Publik Dalam Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bandarkedungmulyo Kabupaten Jombang. *Jurnal Respon Publik* , 83-94.
- Afriansyah, B., Niarti, U., & Hermelinda, T. (2021). Analisis Implementasi Penyusunan Laporan Keuangan Pada UMKM Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro, Kecil dan Menengah (SAK EMKM). *Jurnal Saintifik* , 25-30.
- Agustina, Y. N., Cikusin, Y., & Widodo, R. P. (2020). Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo). *Jurnal Respon Publik* , 81-84.
- Arafat, Y., & N. S. (2018). Efektivitas Penerapan Pendekatan Saintifik Mata Kuliah Bahasa Indonesia Di STAI Al Falah Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Keislaman dan Kemasyarakatan* , 58-68.
- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Governance and Politics* , 127-133.
- Embisa, R., Kiyai, B., & Tampongangoy, D. L. (2016). Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil Di PT. Taspen Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Publik* , 3.

- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., et al. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: : PT. Global Eksekutif Teknologi.
- H. L., & M. H. (1987). *Teori Organisasi*. Jakarta: Cigo Fia.
- Hadi, S. (2016). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Ksripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan* , 74-79.
- Ivancevich, J. M., Gibson, J. L., & R. K. (2012). *Organizations : Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill.
- Keputusan Menteri Penyadagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* , 1-12.
- Mamonto, F. S., Gosal, R., & Kasenda, V. (2022). Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Website Sideka Di Desa Poigar II Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Governance* , 1-12.
- Milles, M., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative Data Analysis*. London: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- N. S. (1990). Efektivitas Pembelajaran.
- Nata, S. A. (2024). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *Jurnal STIA Tabalong* , 1-16.
- Nindari, A. W., & Suhardiman. (2018). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik* .
- Nirmala, Usman, J., & Ma'ruf, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanaha Kabupaten Bulukumba. *Journal Unismuh* , 896.
- Nirmala, Usman, J., & Ma'ruf, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanaha Kabupetan Bulukumba. *Journal Unismuh* , 896.
- Nur'aini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian* .
- Nurmasari, & Kurniawan, R. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabuaten Siak. *Jurnal Publika* .
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratuhanrasa, F., Rares, J. J., & Tulusan, F. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Masa Covid-19 Di Kantor Kelurahan Singkil Dua Kota. *Jurnal Administrasi Publik* , 2.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Saputra, M. R., Veronisa, Roring, E. Z., & Pasaribu, E. (2022). Efektivitas Aplikasi Sikancil (Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *Jurnal*

- Ilmiah Teknik Mesin, Elektro dan Komputer* , 226-235.
- Setiawan, D., R. M., & U. C. (2022). *Determinan Efektivitas Kemampuan Militer*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Siagian, S. P. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2008). *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sriani, M. E., & Sasmito, C. (2018). Efektivitas Pelayanan Publik Dibidang Kesehatan Dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* , 49-54.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (1990). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunarto, I. (2015). Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang. *Jurnal Administrasi Negara* , 1130-1144.
- Sutini, N. R., & Krismayani, I. (2019). Responsivitas Pustakawan Dalam Mengembangkan Layanan Referensi Di Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan* , 238-247.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009
- Yunus, E. Y., Hasanah, A., & Seda, F. L. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara* , 66-75.