

EFEKTIVITAS PELAYANAN APARATUR TERHADAP MASYARAKAT DI DESA BUNGENG KECAMATAN BATANG KABUPATEN JENEPONTO

Mansur¹, Rifdan² Manan Sailan³

^{1 2 3} Ilmu Administrasi Publik, Pascasarjana, Universitas Negeri Makassar

e-mail: mansurancu45@gmail.com ¹, rifdanunm@gmail.com ², manansailan@gmail.com ³

Received : March, 2024

Accepted : April, 2024

Published : April, 2024

ABSTRACT

Public services are very important, both in the form of public goods and public services. Services in the form of public goods can take the form of facilities that support people's lives such as roads, clean water, public telephones and so on. The higher the quality of service in the form of public goods, the better people's lives will be, meaning there will be no problems that hinder them in carrying out daily activities. Meanwhile, services in the form of services are really needed by the community, such as educational services and transportation arrangements. This research was carried out for one month in Bungeng Village, Batang District, Jeneponto Regency using a qualitative descriptive type. Data sources from primary data and secondary data. Data collection techniques use interviews and observation. The research results show that in the Tangibles aspect there is still a need for additional units including computers and printers. In the Reliability aspect, it is still necessary to increase the speed of employees in providing services. In the Assurance aspect, the public expressed satisfaction with the services provided. In the Empathy aspect, in general the public expressed satisfaction with the service of the authorities in terms of the friendliness and politeness of the employees. The factors that influence the effectiveness of apparatus services to the community at the Bungeng Village Office are that employees at the Bugeng Village Office have a high capacity and work ethic and the employees are able to have consistency in order to remain professional in their work.

Keywords: Public Services, Quality of Public Services, Village Government

ABSTRAK

Pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi. Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan di Desa Bungeng Kecamatan Batang Kabupaten Jeneponto dengan menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Sumber data dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek Tangibles masih perlu penambahan unit termasuk Komputer dan Printer. Pada aspek Reliability, masih perlu di tingkatkan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Pada aspek Assurance, masyarakat menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada aspek Empathy, juga pada umumnya masyarakat menyatakan puas atas pelayanan aparat di tinjau dari keramahan dan kesopanan pegawai. Adapun faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat di Kantor Desa Bungeng adalah Pegawai di Kantor Desa Bugeng memiliki kapasitas dan etos kerja yang tinggi dan para pegawai mampu memiliki konsistensi agar tetap profesional dalam bekerja.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Pemerintah Desa

1. PENDAHULUAN

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik harus terus dilakukan.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat. keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayanimasyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. karena itu birokrasi publik atau aparat pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya. pemerintahan menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing-masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggung jawabnya.

Pembukaan undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-4 dengan jelas mengemukakan bahwa tujuan Negara melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan pada kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial. Secara sadar atau tidak pembangunan nasional yang sentralistik, memandang homogen tataran wilayah Indonesia, sehingga dalam pelaksanaannya mengabaikan pertumbuhan ekonomi antar wilayah, model pembangunan dengan satu format tunggal yang cenderung simplisit dengan pendekatan makro sektoral telah meniadakan secara sistematis keseluruhan potensi kreativitas wilayah untuk berkembang secara optimal.

Kompetensi fungsional seseorang Pegawai Negeri Sipil sebagai pembimbing akhlak dan budi pekerti, Efisiensi, efektivitas, kualitas pelaksanaan tugas yang dilakukan dengan semangat kerjasama dan tanggungjawab sesuai dengan lingkungan kerja organisasinya, Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan pengertian “penyelenggaraan pelayanan publik” yang selanjutnya disebut “penyelenggara” adalah setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kantor Desa Bungeng Kecamatan Batang Kabupaten Jeneponto adalah sebagai instansi penyelenggara negara, dan dengan demikian secara otomatis sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik harus terus dilakukan. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang. Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih diharapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai kehidupan masyarakat, bangsa dan bernegara. Pelayanan publik dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum di tentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Desa Bungeng di tuntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Desa dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan umum.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi. Pada tahun 2003 pemerintah menggulirkan paradigma baru dalam pelayanan publik yakni dengan mencanangkan Peningkatan Pelayanan Publik (BP3). Gerakan ini dilakukan setelah pemerintah mendapatkan berbagai sorotan tentang buruknya pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Upaya pemerintah untuk memperbaiki kinerja layanannya diperkuat dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Aparatur Negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya dalam pemberian pelayanan jasa.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak pada terhambatnya pelayanan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka diperlukan para pelaksana di bidang pemerintahan yang nantinya akan menggerakkan segala kegiatan dalam proses pencapaian tujuan, sebagaimana diketahui bahwa pemerintah sebagai pelaksana harus memiliki tanggungjawab yang berat, sehingga pemerintah dalam hal ini memiliki perangkat - perangkat yaitu jajaran birokrasi yang tentunya memiliki tugas dan fungsi yang berpegang teguh pada terwujudnya

pencapaian tujuan yang berdasarkan peraturan-peraturan serta garis hirarkhi dari pucuk pimpinan tingkat atas (*Top Leader*).

Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparat pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparat pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Jadi dengan adanya kemampuan pelayanan yang ketat dan koordinasi yang mantap akan mempengaruhi keberhasilan aparat atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan. Peningkatan efektifitas pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan pimpinan, motivasi yang tinggi dari aparat atau pegawai, struktur organisasi yang jelas dan masih banyak faktor lainnya yang dianggap berperan dalam mempengaruhi kerja.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Selain itu juga terdapat komponen 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, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Pemikahan, Izin Mendirikan Bangunan, Paspor, Akte Tanah, dan sebagainya.

Dari uraian di atas, maka penulis telah terinspirasi untuk menjadikan topik pembahasan ini dalam skripsi dengan judul *"Efektivitas Pelayanan Aparatur Terhadap Masyarakat Di Desa Bungeng Kecamatan Batang Kabupaten Jeneponto"*.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan aparat pemerintah di Desa Bungeng Kecamatan Batang Kabupaten Jeneponto ?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan masyarakat di Desa Bungeng Kecamatan Batang Kabupaten Jeneponto?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan aparat pemerintah di Desa Bungeng Kecamatan Batang Kabupaten Jeneponto.
2. Untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan masyarakat di Desa Bungeng Kecamatan Batang Kabupaten Jeneponto

Manfaat Penelitian

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermfaat atau berguna antara lain :

1. Sebagai suatu temuan empiris yang dapat dijadikan sebagai acuan pada penelitian yang sejenis dan merupakan temuan empiris yang dapat menambah dan mengembangkan hasanah ilmu pengetahuan.
2. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis sekaligus dapat mencari alternatif dan solusi dalam menganalisa suatu masalah dalam bentuk tulisan ilmiah.

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat atau berguna Bagi pemerintah Kabupaten Jeneponto dalam merumuskan alternatif kebijaksanaan terutama dalam mengelola dan meningkatkan kapabilitas seluruh sumber daya khususnya sumber daya manusia.

2. Tinjauan Teori

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Publik* mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: "Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya" (Kurniawan, 2005:109). Selanjutnya Strees dalam Tangkilisan (2005:141) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlabar

5. Pencarian sumber daya

Sondang P Siagian (2013 : 20-21) mengemukakan bahwa :Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadarditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya.

Berarti efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroiti empat hal yaitu :

- a. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi.
- b. Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan
- c. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan.
- d. Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Selanjutnya menurut Makmur (2011:5) mengatakan pengertian efektivitas sebagai berikut Efektivitas keberhasilan seseorang, kelompok, organisasi bahkan sampai kepada negara pun kita harus melakukan perbandingan antara kebenaran atau ketepatan dengan kekeliruan atau yang dilakukan. Semakin rendah tingkat kekeliruan atau kesalahan atau yang dilakukan. Semakin rendah tingkat kekeliruan atau kesalahanyang terjadi, tentunya akan semakin mendekati ketepatan dalam pelaksanaan setiap aktivitas atau pekerjaan (tugas) yang dibebankan setiap orang.

Keefektivan pelayanan dalam suatu administrasi, administrator harus banyak mendengar dari pada memberitahu, melayani daripada mengendalikan. Berarti mewujudkan efektivitas organisasi, dalam mencapai tujuan diperlukan adanya pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan menjadi penting dan utama di dalam melayani publik. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan publik sebagai penerima pelayanan. Tuntutan efektivitas pelayanan menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, terbuka, efisien, ekonomis dan adil, sebagai perwujudan pelayanan yang diterapkan oleh instansi pemerintah, Selanjutnya menurut Wisnu & Nurhasanah (2005:26) dikatakan bahwa suatu organisasi efektif jika (1) mengamankan skill dan sumber daya langka dari luar, (2) secara kreatif mengkoordinasikan sumber daya dengan skill karyawan untuk menemukan produk dan berselaras dengan perubahan kebutuhan konsumen (pendekatan sistem sistem internal dan (3) secara efisien mengubah skill dan sumber daya menjadi barang dan jasa (pendekatan teknis).

Sedangkan Mahmudi mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”(Mahmudi, 2005:92).

Selanjutnya Ade Gunawan (2003:2) menyatakan bahwa : “Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti terperinci sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu target atau sasaran yang harus terwujud dalam setiap organisasi dengan memenuhi seluruh sumber daya khususnya sumber daya manusia.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan (Kurniawan, 2005:109). Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Dari pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Dan Menurut (Effendy, 2003:14). efektivitas adalah Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Sementara pada waktu yang sama, masyarakat semakin menuntut efektifitas kerja pegawai negeri sipil, sebagian Pegawai Negeri Sipil diperbantukan di daerah otonom yang bekerja di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota yang di dalamnya memiliki kecamatan hingga Kelurahan/Desa.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output).

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikatakan oleh Siagian (2013:77), yaitu:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran- sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan

usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

- 4) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- 5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Berdasarkan kriteria tersebut di atas apabila kita hubungkan dengan organisasi maka yang paling diutamakan dalam mencapai efektivitas yakni dengan menekankan pada ketersediaan sarana dan prasarana dan bagaimana pencapaian sasaran yang terarah dengan penyusunan program-program yang matang dan implementasi yang matang pula serta pada pengawasan dan pengendalian.

Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

2. Konsepsi Pelayanan

Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya, pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh karena itu harus mengandung unsur dasar yaitu :

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Mutu proses dari hasil pelayanan harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. (Menpan, 2003:4).

Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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)

Pelayanan Publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa Berdasarkan Pasal 1 butir 1 UU 25 2009 disebutkan bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Sedangkan butir 2 menyebutkan "penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya 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 semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Kemudian Richard, M. Streert, (2005) mengemukakan ada empat faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi yaitu :

1. Karakteristik organisasi terdiri dari struktur organisasi dan teknologi struktur adalah cara organisasi untuk menyusun orang-orang untuk menciptakan sebuah organisasi.
2. Karakteristik lingkungan mencapai dua aspek yang saling berhubungan yaitu lingkungan ekstren dan lingkungan intern. Lingkungan ekstren yaitu semua lingkungan kekuatan yang timbul diluar batasan-batasan organisasi. Lingkungan intern pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi yang meliputi bermacam-macam atribut-atribut lingkungan saja.
3. Karakteristik lingkungan dalam bekerja memiliki pandangan tujuan kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda individu ini memiliki pengaruh langsung terhadap rasa keterkaitan pada organisasi dan prestasi kerja.
4. Kebijakan dan praktek manajemen dibutuhkan suatu organisasi untuk mewujudkan suatu keberhasilan melalui perencanaan, koordinasi, sehingga dapat memperlancar kegiatan yang dituju ke arah sasaran.

Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. Transparansi : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas : Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Keamanan Hak : Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan umum (publik) terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu : *environmental service, development service, protective service*.

Senada dengan hal tersebut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2008: 4-5) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara dalam KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal senada terdapat dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, bahwa pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna."

Selanjutnya A.S. Moenir A (2002: 16) menyatakan bahwa : proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain"

Jadi Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Dari aspek jenis pelayanan mencakup tiga jenis pelayanan publik, yaitu: pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif. Uraian penjelasan mengenai jenis pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Pelayanan barang publik antara lain meliputi: pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- b. Pelayanan jasa publik antara lain meliputi: penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan dan penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- c. Pelayanan administratif antara lain meliputi: tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda dan tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan

Prespektif keefektifan dibagi atas tiga tingkatan analisa yakni individu, kelompok dan organisasi. Sianipar (1998:4), mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Dalam konteks Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak 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.

3. Unsur-unsur Pelayanan umum

Menurut Moenir (2002: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu: Pelayanan dengan lisan Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

Pelayanan melalui tulisan dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan berbentuk perbuatan Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sektor yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, penyaluran kredit dan lain-lain yang kesemuanya dilakukan demi kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum diupayakan agar dapat member keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Sedarmayanti, 2004: 193).

4. Ruang Lingkup Pelayanan

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah (1) Pelayanan barang publik, (2) Pelayanan jasa publik, dan (3) Pelayanan administratif.

Sehingga dengan demikian dalam pemberian layanan terhadap publik sangatlah penting untuk memperhatikan kategori layanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Henry (dalam Sedarmayanti, 2000: 197), yaitu: (1) *Public service* adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat. Dan karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan; (2) *Public utilities* berupa pelayanan atas komoditi dan jasa dengan mempergunakan sarana milik umum, yang dapat dilakukan oleh orang/badan keperdataan namun harus dengan pelayanan tanpa diskriminasi; dan (3) *Public interest law (pro bono publico)* adalah dalam bentuk karya pekerjaan/pelayanan yang dilakukan karena belas kasihan demi kemanfaatan umum. Pendapat tersebut menunjukkan bagaimana seharusnya pemerintah memberi perhatian dan bersikap terhadap layanan publik. Jika pelayanan publik dituntut untuk dilaksanakan, maka pemerintah harus memberi respon terhadap layanan apa saja yang harus diberikan. Pemerintah harus memperhatikan cara terbaik demi kesejahteraan masyarakat secara universal.

5. Bentuk Pelayanan

Bentuk pelayanan dibedakan kedalam beberapa jenis, yaitu:

1. 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 termasuk di dalamnya dokumen-dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga,
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan sebagainya, 3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan lain sebagainya.

Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah.

Keberhasilan proses otonomi daerah tidak terlepas dari itikad pemerintah untuk bekerja sesuai fungsi dan tugasnya dalam melayani kebutuhan masyarakat untuk berkembang. Salah satu indikasi keberhasilan dari otonomi daerah dan desentralisasi menurut Mardiasmo (2002) menyatakan terjadinya peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat, kehidupan demokrasi yang semakin maju, keadilan, pemerataan serta adanya hubungan yang serasi antara pusat dan daerah. Tidak efektif dan tidak efisien-nya pelayanan pemerintah dalam hal ini pemerintah daerah akan berdampak pada tidak puas-nya masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk mencapai keberhasilan dalam otonomi daerah dan terciptanya pemerintahan yang baik maka perlu dilakukan evaluasi kinerja layanan pemerintah secara terus menerus. Mardiasmo (2002) menyatakan bahwa salah satu cara untuk memperbaiki teknik pengawasan dan pemeriksaan adalah dengan memperkuat pelaksanaan audit tidak hanya audit keuangan akan tetapi perlu juga audit kinerja.

Menurut Gronroos (2002) yang dikutip Tjiptono dan Chandra (2005:11) jasa adalah “ proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya terjadipada interaksi antara pelanggan dan pegawai jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya, yang disediakan sebagai solusi atau masalah pelanggan. Pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (masyarakat) adalah pelayanan yang mudah dan cepat (tanpa hambatan), wajar memperlakukan pelanggan secara adil sama, tertib, tidak membedakan serta jujur dan terbuka. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang efektif. Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip Rangkuti (2006:19). Ciri – ciri kualitas jasa dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi besar, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
3. *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan pegawai serta sifat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai.
4. *Empathy* (empati), untuk mengukur pemahaman pegawai terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.
5. *Tangible* (kasar mata), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

Menurut, Munir (1995:11) bahwa : pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan berdasarkan surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara (63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan SK MENPAN diatas penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah dan Non Pemerintah, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk BUMN, BHMN, dan BUMD.

Unit Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah. Terdapat kemungkinan bahwa jenis pelayanan hanya perlu diberikan oleh satu instansi di satu tingkat pemerintahan saja. Namun tidak tertutup kemungkinan bahwa satu jenis pelayanan publik diberikan dengan melibatkan berbagai jenis instansi di berbagai tingkat pemerintahan. Karena itu pemberian pelayanan publik oleh pemerintah dapat dilakukan dengan berbagai pola yaitu:

1. Fungsional, pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Terpusat, pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu yaitu Terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu dan Terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Gugus Tugas, Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

3. METODE PENELITIAN

Waktu dan Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan di Desa Bungeng Kecamatan Batang Kabupaten Jeneponto pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada kondisi desa yang mendukung untuk pelaksanaan penelitian sesuai dengan judul yang dipilih dan ditinjau dari segi efektivitas waktu dan kesiapan sumber daya.

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk memberi gambaran mengenai fenomena dan menganalisa peran, kendala, solusi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan aparatur terhadap pelayanan Masyarakat

Sumber Data

Sumber data merupakan suatu hal yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian tersebut. Terdapat dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer : Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau sumber data pertama di mana sebuah data dihasilkan. Data primer yang akan penulis dapatkan melalui wawancara. Wawancara dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data sepihak yang dikerjakan secara sistematis berlandaskan pada tujuan penelitian.
- b. Data Sekunder : Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua yang kita butuhkan. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen seperti jurnal, surat kabar, artikel. Selain itu, data sekunder diperoleh dari literatur- literatur kepustakaan seperti buku-buku, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan materi skripsi ini

Informan Penelitian

Informan adalah objek penting dalam sebuah penelitian. Informan adalah orang-orang dalam latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, Tokoh Masyarakat, Warga dan Tokoh Pemuda. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling yakni digunakan untuk mengarahkan pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan melalui penyeleksian informan yang menguasai permasalahan secara mendalam serta dapat dipercayamenjadi sumber data.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data ada dua hal terpenting yang harus diperhatikan, yaitu metode pengumpulan data dan instrumen penelitian. Metode pengumpulan data adalah cara mengumpulkan data, sedangkan yang dimaksud dengan instrumen penelitian yaitu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data, Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah dalam mendapatkan data. adapunteknik penelitian, sebagai berikut :

- a. Wawancara
Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dengan tanya jawab secara lisan dan tatap muka dengan responden. Pedoman wawancara ini berisi pertanyaan dalam kuesioner yang dilakukan secara lisan dan bertatap muka secara langsung kepada responden.
- b. Observasi
Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Observasi ditunjuk pada pelaksanaan aktivitas kerja pegawai dengantujuan untuk memperoleh keterangan dan informasi sebagai data yang akurat tentang hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban informan dengan kenyataan yang ada.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Efektivitas pelayanan aparat pemerintah di Desa BungengKecamatan Batang Kabupaten Jeneponto

a. Efektivitas Pelayanan Aparatur dari Aspek Tangibles

Studi tentang efektivitas pelayanan dalam aspek *Tangibles*(bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraanoperasional. Dengan demikian, bukti langsung / wujud merupakan satu indikator yangpaling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihatBerdasarkan fakta dilapangan, di kantor Desa Bungengsudah tersedia beberapafasilitas seperti buku tamu, buku profil Desa, buku surat masuk dan keluar, buku catatan keuangan dan lain-lain sebagainya. Hanya saja perlengkapan seperti komputer masih kurang memadai laptop 2 (dua) buah dan printer satu unit. Perlu adanya perbaikan fasilitas untuk menunjang tugas dan fungsi aparat Desa Bungeng, seperti pendapat salah tokoh masyarakatpenerima layanan berikut ini :

“Sitojengna parallu nitambah mesin komputer ka biasa appada-padaki ero ngurusu na terbatas ki komputerna kantoroka’ nah jaiji poeng pegawai caradde angmake komputer.”

Di samping perlunya penambahan unit komputer kantor Desa Bungeng maka yang tidak kalah pentingnya adalah kenyamanan dan kebersihan kantor karena dapat mempengaruhi tampilan fisik secara keseluruhan.

Dari hasil wawancara peneliti dengan tokoh masyarakat lainnya yang sementara mengurus Pengantar E-ktptdi Kantor Desa Bungeng berpendapat bahwa :

“ Terkadang kita merasa tidak nyaman pada saat mengurus pengantar E-ktpt karena ruangan tempat menunggu yang sangat sempit apalagi hampir setiap hari beberapa orang yang antri dalam mengurus, ya paling tidak disiapkan kursi, karena biasa kita berdiri sambil menunggu selesai yang satu dilayani.”

Berdasarkan hal tersebut efektivitas pelayanan dari aspek *Tangibles* dengan melihat ketersediaan unit komputer, yang merupakan salah satu faktor penentu akan kepuasan masyarakat yang dilayani khususnya pelayanan untuk pengantar E-ktpt di Desa Bungeng ini menunjukkan masih belum efektif

b. Efektivitas Pelayanan Aparatur dari Aspek Reliability

Berdasarkan dimensi *Reliability* (kepercayaan) merupakan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Untuk segi kepercayaan di kantor Desa Bungeng, Masyarakat terkadang mengeluhkan waktu pelayanan yang dijanjikan, khususnya dalam pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU) dalam memperoleh Surat keterangan yang cukup bervariasi terkadang disampaikan hanya di tunggu akan tetapi faktanya kadang harus menunggu sampai satu hari apalagi kalau Pak Desa tidak berada di ruanagannya sehingga memerlukan waktu yang cukup lama.

Peneliti mewawancarai beberapa warga masyarakat di tempat pelayanan yang telah lama menunggu untuk mengambil Surat Keterangan Usaha (SKU) yang telah dijanjikan oleh aparat yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Padahal kebiasaan keterlambatan penyelesaian dalam mengurus atau penyelesaian seperti ini akan menjadi momok bagi masyarakat lain dalam mengurus SKU, bahkan ada warga yang berkomentar;

“ saya cepat datang kesini untuk mengurus SKU dan satu persatu menunggu baru di layani karena yang datang mengurus pengantar Surat keterangan usaha tidak seimbang dengan pegawai yang ada”

Sementara menurut salah satu staf Desa pada saat di konfirmasi melalui wawancara oleh peneliti mengatakan bahwa :

“ memang dalam mengurus Surat Keterangan Usaha terkadang cuma satu pegawai dan data pemohon harus diperiksa secara seksama sesuai dengan data alamatnya karena jangan sampai ini warga hanya mengatasnamakan saja surat Keterangan Usaha yang sudah di tanda tangani sementara tidak ada ji Usahnya..”(wawancara, 2020).

Banyaknya tanggapan yang megatakan bahwa pegawai Desa belum dapat menyajikan layanan prima dalam hal ketetapan waktu seperti ungkapan salah seorang tokoh masyarakat yang sempat peneliti wawancarai pada saat mengurus Surat Keterangan Usaha di kantor Desamengatakan :

“ janji petugas terhadap penyelesaian Surat Keterangan Usaha tidak bisa memberikan jam yang pas pada saat berjanji menyelesaikannya, makanya saya pikir lebih baik datang di waktu sore supaya tidak bolak balik” (wawancara, 2020).

Begitu jugadengan komentar sekertaris desa bahwa :

“ kami telah berusaha menempati janji dalam menyelesaikan tugas layanan kepada masyarakat tapi kami selalu sesuaikan dengan jumlah masyarakat yang datang di layani apabila jumlahnya banyak maka kami biasanya kami janji beberapa hari akan selesai akan tetapi bila sedikit maka kami suruh saja menunggu atau meminta datang keesokan harinya supaya ada kejelasan dan tidak bolak balik mi lagi.”

Dan diantara warga yang selama ini mengurus di kantor Desa ada di antara mereka yang mungkin sudah merasa nyaman dengan pelayanan pegawai pada saat datang untuk mengurus pengantar E-ktpt, yang di wawancarai oleh peneliti dan mengatakan bahwa :

“ Setiap tahap yang dilalui dalam proses pengantar E-ktpt telah ditangani oleh pegawai yang betul-betul sudah lincah, cuman masalahnya yang saya lihat berkas tersebut masih tersimpan sebagian dan butuh waktu lagi yang cukup untuk menunggu.”

Sementara kasi pelayanan berkomentar bahwa :

“ Padadasarnya kita sebagai pegawai tidak boleh ada diskriminasi pelayanan kepada masyarakat baik yang baru maupun yang sudah sering mengurus, semuanya kami perlakukan dengan baik sesuai dengan aturan yang sbenarnya. Meskipun demikian mungkin masih ada diantara warga yang merasa belum puas dalam memperoleh layanan dan kami sadar bahwa hal ini adalah biasa sepanjang kami selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan. Salah satu bentuk kekecewaan masyarakat pada umumnya ketika kadang antri atau menunggu beberapa waktu pada saat mereka datang bersamaan.”. (wawancara, 2020)

Disamping itu menurut pengamatan peneliti, ketidak puasan atas kelambatan dalam menerima layanan ini disebabkan karena sikap dan keterbatasan kemampuan pegawai yang dapat memberi pemahaman kepada masyarakat yang dilayani.

Salah seorang pemuda yang di wawancarai oleh peneliti mengatakan bahwa:

“Terkadang pegawai belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat oleh karena mereka hanya membiarkan duduk sambil menunggu dipanggil namanya, kacaunya lagi karena tidak ada TV yang disediakan yang bisa menghibur sambil menunggu antrian giliran”. (wawancara 2020).

Berdasarkan informasi tersebut yang berkaitan dengan aspek reability mengenai kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat yang baru mengurus maupun yang sudah lama serta sikap pegawai terhadap masyarakat yang menunggu proses pembuatan pengantar E-Ktp ini menunjukkan bahwa pelayanan di Desa Bungeng sudah dapat dikatakan efektif.

C. Efektivitas Pelayanan Aparatur dari Aspek Responsiveness

Dimensi selanjutnya adalah ketanggapan pegawai dalam memberi layanan yang terdiri perhatian pegawai di Desa Bungeng atas keluhan masyarakat. Pada umumnya janji pegawai dengan masyarakat adalah untuk keperluan membicarakan sesuatu yang berkaitan dengan beberapa hal diantaranya mengenai cara mengisi formulir atau ketanggapan pegawai dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam surat pengantar pembuatan E-ktp.

Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap salah seorang warga masyarakat mengenai kemudahan membuat janji dengan pegawai dalam hal pelayanan mengatakan bahwa :

“pagawe ri Desayya nausahakan tonji assarre pelayanan sanna bajinna mae rikatte ngaseng kamma anjomae punna angurusuki KTP, sollanna caraddekki ambonei pormulir’ka” (wawancara 2020)

Mengenai hal ini, kasi kesejahteraan mengatakan bahwa :

“ memang terkadang masyarakat ingin bertemu untuk menanyakan seputar persoalan pengurusan E-Ktp hal ini kami lakukan setiap saat dan memberikan informasi serta tata cara atau prosedurnya dalam mengurus berkas sesuai keperluannya” (wawancara, 2020)

Berdasarkan informasi tersebut ini menunjukkan bahwa secara umum ketanggapan dan perhatian pegawai Desa Bungeng dalam melayani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dinilai telah memadai dimana hal tersebut tidak terlepas dari pemahaman budaya kerja apalagi karakter masyarakat di wilayah ini perlu mendapatkan pelayanan yang lebih baik, meskipun demikian ada juga masyarakat yang tetap merasa tidak puas terhadap layanan yang diterima sehingga secara psikologi mereka merasa kecewa dan pada akhirnya mengeluh sehingga Untuk meminimalisir keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat maka pihak Desa perlu melakukan evaluasi dan meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima.

Komentar salah seorang warga masyarakat terhadap perhatian pegawai kantor Desa Bungeng apabila menghadapi permasalahan menyangkut pembuatan surat pengantar E-KTP, Seperti dikutip oleh peneliti pada saat wawancara adalah sebagai berikut :

“ saya merasa puas terhadap perhatian pegawai disini, karena apabila terjadi kesalahan dalam pembuatan Pengantar KTP baik yang diakibatkan oleh pemohon ataupun oleh operator langsung di tanggap dengan segera”. (wawancara 2020).

Mengenai pelayanan terhadap keluhan masyarakat khususnya pembuatan surat pengantar, kasi pelayanan Desa Bungeng mengatakan bahwa :

“ Apabila ada masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang di berikan dan itu bukan hanya pelayanan E-ktp tapi termasuk pelayanan yang lain dan itu akan menjadi perhatian serius bagi kami, sehingga apabila terjadi hal demikian kami akan memberikan alternatif atau biasa juga kami sampaikan di rapat untuk mencari solusinya”. (wawancara, 2020).

Dalam pengisian formulir yang di sediakan oleh pemerintah untuk pengantar E-ktp itu diisi oleh masyarakat dan telah di desain sedemikian rupa sehingga kalimat yang perlu dijawab dapat dengan mudah diisi, oleh karena itu bila ternyata ada masyarakat yang merasa tidak jelas atas penjelasan pegawai tentang pengisian formulir, kemungkinan diduga karena adanya kriteria yang tidak di mengerti, dinilai agak sulit diisi. Mengenai hal ini warga masyarakat dalam wawancara dengan peneliti, mengatakan :

“Memang harus diisi formulir untuk urusan KTP, akan tetapi biasanya petugas membantu kami bila menemui masalah atau ada hal yang kurang di pahami dalam mengisi formulir, cuman biasa kalau di Tanya brapa biayanya dia bilang dari kita ji”(wawancara, 2020)”

Berdasarkan hal tersebut diatas bahwa pegawai dalam hal memberikan pelayanan yang dibutuhkan sudah di dapat di kategorikan efektif dalam hal menerima keluhan masyarakat meskipun masih perlu ditingkatkan.

d. Efektivitas Pelayanan Aparatur dari Aspek Assurance

Selanjutnya peneliti mengkaji terhadap kemampuan pegawai dalam memberijaminan layanan (assurance) terhadap pelayanan E-ktp, dari hasil wawancara dengan salah seorang warga di kantor Desa Bungeng mengatakan bahwa :

“ bahwa memang sudah ada pengumuman yang di tempel di papan-papan informasi mengenai kelengkapan berkas, namun tidak serta merta pegawai akan menjelaskan lebih lanjut “. (wawancara, 2020).

Kemudian hal tersebut juga di tambahkan oleh kepala seksi pemerintahan yang mengatakan bahwa :

“kami sudah memasang pengumuman tentang prosedur pembuatan E-KTP mengingatkan untuk layanan E-ktip memang perlu sosialisasi terhadap seluruh masyarakat karena blangkanya sudah berlaku seumur hidup jadi E-KTP tidak perlu lagi di perpanjang masa berlakunya di samping itu seluruh pegawai senantiasa memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai prosedur tersebut, cuma masalahnya terkadang masyarakat tidak menghiraukan hal ini, jadi terkadang bolak balik mengurus” (wawancara, 2020).

Adapun mengenai penggantian Blangko E-KTP jika terjadi kesalahan menurut Kepala Desa bahwa :

“apabila terjadi kesalahan dalam pembuatan Pengantar E-ktip warga yang diakibatkan karena kesalahan data yang di input atau yang ditulis oleh warga dalam pengisian formulir seperti alamat, tempat tanggal lahir dan sebagainya hal tersebut seyogyanya pegawai kami akan berupaya semaksimal mungkin untuk melayani dengan sebaik-baiknya” (wawancara, 2020).

Kemudian terlepas dari persoalan akan banyaknya terjadi kesalahan dalam pembuatan Pengantar E-ktip sering juga terjadi selisih paham antara masyarakat dengan pegawai disebabkan karena waktu yang dijanjikan untuk adakalanya tidak sesuai dengan waktu yang telah di tentukan.

Sebagaimana salah seorang warga dalam wawancara dengan peneliti mengenai jaminan atau janji mengatakan bahwa :

“apabila memang belum bisa di pastikan akan berapa hari baru bisa selesai, sebaiknya jangan maki dijanji, bukan apanya banyak pekerjaan yang lain yang mesti kami kerjakan.” (wawancara, 2020)

Kemudian salah seorang warga mengatakan bahwa :

“Di kantor ini memang sudah sangat jelas dalam memberikan informasi seluruh mekanisme alur dan syarat-syarat pengurusan administrasi teruma pengurusan KTP mulai dari awal pengurusan sampai selesainya pengurusan tanpa harus bertele-tele penjelasannya.” (wawancara, 2018)

Berdasarkan hal tersebut diatas bahwa pegawai dalam hal memberikan pelayanan yang dibutuhkan sudah dapat di kategorikan efektif dalam hal memberi jaminan akan ketetapan waktu dan sudah dapat dipercaya.

e. Efektivitas Pelayanan Aparatur dari Aspek Empathy

Selanjutnya empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. untuk melihat efektif atau tidaknya pelayanan pegawai di kantor Desa Bungeng dapat dilihat dari keramahandan kesopanan pegawai sebagaimana yang di peroleh peneliti di lokasi. sebagaimana pendapat salah seorang warga mengatakan bahwa :

“manna kini ini anjo pagawea sanna bajinna apalgi manna battu ki angurusuberkas intaki nalayani siagang pole pak Desa sombereki mai rikatte ngaseng manna sibuntuluki,” (wawancara, 2020).

Kemudian hal ini juga diperkuat oleh pendapat salah seorang staf di yang mengatakan bahwa :

“kita memang sangat peka terhadap segala sesuatu yang di butuhkan masyarakat apalagi sekarang ini kita dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan sekaligus sebagai kinerja ta mi juga” (wawancara, 2020)

Hal tersebut juga diakui oleh salah seorang warga ketika diwawancarai dan mengatakan bahwa :

“iya memang petugas yang ada di kantor Desa sudah bekerja secara maksimal hanya kita masyarakat yang selalu ingin di dimanja, dan mengenai pertanggungjawabannya saya kira cukup kalau kita sudah dilayani dengan baik apalagi tidak sedikit masyarakat yang yang harus dilayani, diakan juga manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan” (wawancara, 2018)

Sehingga dengan demikian dari sisi *empathy*, aparatur yang ada di kantor Desa Bungeng sudah berusaha untuk membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat dan salah satu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan secara umum adalah dengan melakukan evaluasi tiap minggu sebagai bentuk keinginan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat namun sayangnya program ini belum terimplementasi dengan baik sehingga perlu menjadi prioritas kinerja dimasa yang akan datang.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Terhadap Masyarakat.

Organisasi yang efektif, ditentukan oleh individu yang efektif. Tentunya ada beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya :

1. Motivasi Individu (*Individual Motivation*) yaitu : Motivasi dan kemampuan bekerja mempengaruhi prestasi kerja. Teori motivasi mencoba menerangkan dan meramal bagaimana perilaku individu muncul, mulai, berlanjut dan berhenti. Sebenarnya motivasi itu begitu rumit sehingga mustahil memiliki satu teori yang mencakup keseluruhan tentang bagaimana hal tersebut terjadi dimana kita memahami bahwa aparatur di kantor Desa Bungeng pastinya memiliki kapasitas dan semangat untuk bekerja. Semangat dan dorongan tersebut akan muncul dalam diri Pegawai di kantor Desa jika ia memang sungguh – sungguh memiliki tujuan dan ekspektasi untuk bekerja.
2. Imbalan (*Rewards*) yaitu : Salah satu pengaruh yang paling kuat atas prestasi individu ialah sistem imbalan dalam organisasi. Manajemen dapat menggunakan imbalan untuk menarik pekerja masuk dalam organisasi.

Gaji dan kenaikannya serta bonus adalah aspek-aspek yang penting dalam sistem imbalan, tetapi bukan satu-satunya aspek.

3. Stress (Ketegangan Mental) yaitu : Stress merupakan hasil yang penting dari interaksi antara tugas pekerjaan dengan individu-individu yang melaksanakan pekerjaan itu. Stress dalam hal ini ialah suatu keadaan ketidakseimbangan di dalam diri individu yang bersangkutan, yang sering tercermin dalam gejala-gejala seperti keringat berlebihan dan lekas marah yang merupakan penghambat dalam diri aparatur ketika menjalankan tugasnya. Faktor stress bagi Pegawai seringkali menjadi penghambat dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan terhadap masyarakat. Masalah yang datang dari berbagai hal yang dibawa ke kantor akan mengakibatkan seluruh aparat baik yang masih berstatus sebagai kontrak maupun yang sudah Pegawai Negeri Sipil menjadi tidak profesional dalam bekerja.

Berbicara mengenai karakteristik manajemen adalah hal yang berkaitan dengan kepemimpinan kepala Desa Bungeng” Beliau sudah memimpin dengan baik dan mengarahkan seluruh Pegawai yang ada di kantor Desa untuk berusaha memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat dalam mencapai tujuannya dan dipengaruhi oleh komponen-komponen organisasi yang meliputi : struktur, tujuan, manusia, hukum, prosedur pengoperasian yang berlaku, teknologi, lingkungan, kompleksitas, spesialisasi, kewenangan, pembagian tugas.

Senada dengan hal tersebut peran aparat birokrasi begitu penting mengedepankan profesionalisasi pelayanan publik, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomer. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan peruluditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- f. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan undang-undang yang berlaku.
- g. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat
- h. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.
- i. Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Sesuai dengan observasi awal dalam prakteknya baik dalam penerimaan berbagai urusan maupun pengelolaan semua urusan masyarakat di kantor Desa masih ditemukan berbagai permasalahan yang merupakan faktor yang dapat mempengaruhi aparat dalam memberikan pelayanan diantaranya :

- a. Manajemen kerja yang tidak memadai yang berakibat kerja yang lamban dan tidak terfokus,
- b. Masih ada perlakuan yang tidak adil karena pelayanan cepat diberikan kepada masyarakat yang memiliki status sosial yang memadai atau kepada sahabat, saudara dan kenalan dekat; sementara anggota masyarakat yang miskin dan kurang dikenal tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal,
- c. Masih rendah disiplin kerja mulai dari jam masuk kantor, jam istirahat, jam pulang kantor, penerimaan dan

pengelolaan berbagai tugas, penyelesaian tugas, dan rendahnya konsistensi kerja tiap hari dengandiikuti oleh semangat kerjayang rendah.

d.

4.2 Pembahasan

Desa Bungeng adalah salah satu organisasi Pemerintah yang bertujuan untuk mendukung suatu isu atau perihal untuk publik dengan memberikan Pelayanan sebaik- baiknya kepada Masyarakat. efektivitas pelayanan seluruh pegawai tentu harus lebih dioptimalkan. Melihat hal tersebut, tentu diperlukan adanya pemecahan terhadap masalah yang ada. Mengingat akan hal tersebut diharapkan adanya pelatihan-pelatihan sebagai bentuk pengembangan agar mentalitas dan kecerdasan Pegawai dapat ditingkatkan. Dengan begitu terciptalah organisasi yang efektif sesuai dengan kriteria keefektifan. Akan tetapi meskipun demikian dalam hal mengimplementasikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat tentunya tidak semudah apa yang kita impikan, dibalik kesemuanya itu tentu ada hambatan atau gap yang selalu menghadang di setiap langkah secara sistem baik hambatan individu maupun hambatan organisasi terhadap Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Bungeng.

Adapun yang menjadi objek penelitian penulis dalam hal ini adalah pelayanan Administrasi di Kantor Desa Bungeng yang menjadi batasan dalam penelitian ini yaitu pelayanan pembuatan Pengantar E-ktip dan Surat Keterangan Usaha (SKU).

1. *Electronic*-Kartu Tanda Penduduk (E-ktip) adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun, Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki E-ktip. E-ktip bagi WNI berlaku seumur hidup.
2. Apabila kita perhatikan kembali uraian tersebut tentang pelaksanaan pelayanan maka pertama-tama yang di tuntut adalah adanya kerjasama antara pihak pemerintah dengan seluruh lapisan masyarakat yang berada di wilayah Desa Bungeng di dalam tingkat pelayanan tentunya harus dilaksanakan berdasarkan tahap dan prinsip tertentu yang menyangkut tentang pelayanan secara optimal. Desa Bungeng selaku organisasi pemerintah dalam meningkatkan efektifitas pelayanan yang dipimpin langsung oleh kepala Desa sebagai penanggungjawab sehingga saat ini untuk pengurusan E-ktip sudah bisa diselesaikan dalam waktu yang sangat singkat sebab sudah dilaksanakan secara terstruktur dan terencana meskipun untuk percetakannya itu diterbitkan di kantor Catatan Sipil apabila sudah memenuhi prosedur yang telah ditentukan.

Sehingga berdasarkan hal tersebut penulis menganggap bahwa aparat pemerintah Desa Bungeng masih perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan efektifitas terhadap pelayanan masyarakat diantaranya : Seluruh staff harus memiliki integritas, memberikan informasi kepada masyarakat secara transparansi, menambah fasilitas termasuk Penambahan Unit Komputer dan Printer, kursi tempat duduk, TV agar warga tidak merasa jenuh saat menunggu antrian, Meningkatkan kinerja aparat atau pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercipta pelayanan yang maksimal dan memuaskan masyarakat.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan mengenai Efektivitas Pelayanan Aparatur Terhadap Masyarakat di Desa Bungeng Kecamatan Batang Kabupaten Jeneponito dapat di tarik kesimpulan bahwa pelayanan pegawai yang ada di Desa Bugeng sudah efektif ditinjau dari dimensi *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. pada aspek *Tangibles*, sebagian masyarakat menyatakan bahwa fasilitas yang ada di kantor Desa masih perlu penambahan unit termasuk Komputer dan Printer, Pada aspek *Realibility*, masyarakat menyatakan bahwa pelayanan aparat masih perlu di tingkatkan mengenai kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya Pengantar E-ktip, sementara Pada aspek *Assurance*, masyarakat menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan terkhusus pada jaminan pegawai Desa apabila terjadi kesalahan dalam pembuatan Pengantar E-ktip dan Surat Keterangan Usaha (SKU) serta kepatuhan pegawai dalam melaksanakan seluruh prosedur atau mekanisme pengurusan berkas yang terkait dengan kebutuhan masyarakat sehingga dari segi ini dapat di katakan sudah efektif. Sedangkan Pada aspek *Empathy*, juga pada umumnya masyarakat menyatakan puas atas pelayanan aparat di tinjau dari keramahan dan kesopanan pegawai.
2. Ditinjau dari beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan aparat terhadap masyarakat di Kantor Desa Bugeng dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya: Masyarakat secara universal menyatakan bahwa Pegawai di Kantor Desa Bugeng memiliki kapasitas dan etos kerja yang tinggi sehingga dengan Semangat dan dorongan tersebut akan menunjukkan ekspektasi untuk bekerja secara maksimal. masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Bugeng sangat baik dengan adanya peningkatan kinerja dari waktu ke waktu. Masyarakat juga menyatakan bahwa pelayanan yang di peroleh sangat baik dimana para pegawai mampu memiliki konsistensi yakni apabila ada Masalah mereka tetap profesional dalam bekerja.

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang terkait dalam penyusunan tulisan ini yaitu para pembimbing Bapak Prof. Dr. Rifdan, M.Si dan Bapak Prof. Dr. Manan Sailan, M.Hum serta kepada seluruh informan dalam penelitian ini terutama kepada Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, Tokoh Masyarakat, Warga dan Tokoh Pemuda

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ade, Gunawan. 2003, *Analisis Consumer Decision Model Untuk Pengukuran Efektivitas Periklanan*, Jurnal Ilmiah "Manajemen dan Bisnis" Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- [2] Agung Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Umum*. Yogyakarta : Pembaharuan Effendy. 2003 *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- [3] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandara, 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta
- [4] : ANDI
- [5] Freddy, Rangkuti, 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [6] Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN. Makmur (2011), *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, cetakan pertama,
- [7] Bandung, Penerbit : Refika Aditama.
- [8] Mardiasmo, 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : ANDI Moenir, 1995. *Manajemen pelayanan umum*. Jakarta: PT. Bumi Askara
- [9], 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- [10] Sedarmayanti, 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk menghadapi Perubahan Lingkungan*. Bandung : Masdar Maju.
- [11], 2004. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : MajuMundur.
- [12] Siagian. P. Sondang (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara
- [13] Sianipar, J.P., 1998. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- [14] Sinambela L. Poltak, (2008) *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- [15] Sumarsan, Thomas, (2013). *Sistem Pengendalian Manajemen*, Edisi pertama, Jakarta, Indeks.
- [16] Tangklisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.
- [17] Wisnu UR, D dan Nurhasanah, S. 2005. *Teori Organisasi Struktur dan Desain*. Malang
- [18] : UMM Press.
- [19] Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- [20] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.