

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM UPAYA MENINGKTKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA DI DESA  
KAMBANG HABANG LAMA KECAMATAN SALAM BABARIS  
KABUPATEN TAPIN**

**Wahyu Setiawan<sup>1</sup>, Fakhsiannor<sup>2</sup>, Hj. Dewi Merdayanty<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NPM 18120332

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NIDN 1120106301

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska MAB, NIDN 1104017302

Email: [wahyusetiawn27@gmail.com](mailto:wahyusetiawn27@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to find out about the effectiveness of employees in an effort to improve the quality of public services, this study used a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation to describe and explain the effectiveness of employees' work in an effort to improve the quality of public services at the Kambang village office. Habang Lama, Sub-district, Salam Babaris, Tapin Regency. There were 6 resource persons from this study which included the Village Secretariat, Head of Government, Head of Service and Community who carried out services. The data obtained from the results of the study were studied using data reduction techniques, data presentation and conclusion drawing. The effectiveness of employees' work from the dimensions of adaptability including the effective category, the dimension of work performance is quite effective and the work skills referred to in the effective category, and from the job satisfaction dimension it is quite effective, while the quality of public services according to the Tangibles dimension is quite effective, reliability (reliability) is quite effective, responsive ) is quite effective, assurance (guarantee) is quite effective, empathy (empathy) is effective. And for efforts to improve the quality of public services, it has been quite effective what the employees have done even though all have not been realized. so that it can be concluded that the effectiveness of employees' work in an effort to improve the quality of public services at the Kambang Habang Lama Village Office, Salam Babaris District, Tapin Regency is included in the category of quite effective.*

**Keywords ; work effectiveness, quality of public services**

## **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi, kemajuan dan berkembangnya berbagai bidang terutama dalam berorganisasi tetap selalu menunjukkan efektivitas kerja pegawai yang dapat memotivasi dan memimpin jalannya organisasi . Efektivitas kerja pegawai dapat memperlihatkan dalam beragam kegiatan yang berkaitan dengan manajemen di lembaga negara dan swasta. Diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat, kelancaran, dan memberikan pelayanan yang tepat guna dan tepat guna kepada daerah. Memantapkan fungsi dan tugas pengelolaan pemerintahan maupun swasta untuk meningkatkan efisiensi kerja di ruang lingkup organisasi..

Instansi pemerintahan yang berada ditingkat paling bawah ialah pemerintahan desa bawah dilihat dalam Peraturan menteri dalam negeri Tahun 2015 nomor 84 menyebutkan bahwa pemerintahan desa menyelenggarakan urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik. Pemerintah desa melayani masyarakat di kantor desa.. Menurut struktur organisasi pemerintah desa kambang habang lama memiliki 8 pegawai perangkat desa yang dimana dikepalai oleh kepala desa dan dibantu oleh pegawai perangkat desa.. Jenis-jenis pelayanan di kantor Desa Kambang habang lama yaitu mengurus surat pengantar menikah, surat pindah, E- KTP (kartu tanda penduduk elektronik ), surat KIA (kartu identitas anak ), surat pengantar KK (kartu

keluarga), surat keterangan tidak mampu (SKTM) dan membuat surat tanah/sertifikat tanah terdahulu.

Proses pelayanan publik di Kantor Desa Kambang Habang Lama Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin terlihat dari beberapa masalah yang peneliti amati mengenai kurangnya informasi yang diketahui oleh masyarakat mengenai syarat-syarat dan berkas yang harus dibawa dan apa yang diperlukan saat ingin melakukan pengurusan pelayanan administrasi dan masalah kedisiplinan para pegawai yang sering datang terlambat dan prulang lebih awal dari jam operasinal atau jam kerja yang telah ditentukan sehigga menyebabkan ketiadak konsistenani para pegawai , serta terkadang masih terjadinya kesalahan dalam proses pengerjaan seperti kesalahan pengetikan nama dan lainnya Permasalahan dan latar belakang uraian diatas yang mendasari penulis untuk melaksanakan penelitian khususnya tentang efektivitas kerja dan pelayanan publik yang diberikan .

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Efektivitas**

Efektivitas tidak bisa di samakan dengan efisiensi. nyatanya kedua kata tersebut mempunyai makna dan pengertian yang tidak sama, meskipun terkadang dalam pegunaanya kata efisiensi berkaitan erat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung arti lain dengan perbandingan antara hasil dan biaya, sementara itu efektivitas sering dikaitatkan

dengan pencapaian tujuan. Efektivitas mempunyai susunan susunan pada tingkatannya yang dikemukakan oleh David J. Lawless dalam Gibson, Ivancevich dan Donnely (1997:25-26) yaitu : efektivitas individu , kelompok dan organisasi

### **Pengertian efektivitas Kerja.**

merupakan suatu ukuran dan kesanggupan dalam menjalankan tugas, fungsi, misi atau program dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan tujuan ( waktu ,kualitas, dan kuantitas ) . Efektivitas kerja adalah hubungan antara tujuan dengan output,. Efektivitas kerja menentukan taraf terwujudnya hasil. Efektivitas mengutamakan hasil pencapaian , lalu efisiensi cenderung lebih melihat pada bagaimana cara mewujudkan hasil yang dicapai dengan melihat perbedaan antara input dan output.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.**

Dalam Undang-Undang tahun 2009 nomor 25 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah serangkaian 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.

### **METODE PENELITIAN**

penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif penelitian bertujuan untuk mempelajari dan memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya persepsi, perilaku, tindakan, motivasi dan

sebagaimana lainnya. Secara holistic, penelitian ini memanfaatkan cara deskripsi dengan bentuk bahasa dan kata kata, dalam suatu konteks khusus yang alamiah dengan dimanfaatkannya berbagai metode alamiah. didasarkan fakta-fakta yang ada sesuai dengan bukti ketika peneliti turun lapangan serta mencari tahu sesuai dengan kebenaran fenomena yang terjadi ditempat.

Guna pengumpulan informasi yang dibutuhkan sebagai dasar dalam riset sehingga penulis akan melaksanakan pengumpulan informasi dari lapangan dengan memakai sebagian metode pengumpulan informasi, ialah: Pemantauan Observasi, Wawancara serta Dokumentasi.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti digunakan lah model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:132) yaitu: Reduksi Data, Penyajian, Menarik Kesimpulan Mengidentifikasi dan mengolah data yang kami kumpulkan, menarik kesimpulan, dan mengubahnya menjadi bahan yang berguna yang dapat dipahami oleh orang lain dan diri kita sendiri

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Efektivitas Kerja Pegawai dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Kambang Habang Lama Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin**

##### **1. Kemampuan menyesuaikan diri**

Kemampuan menyesuaikan diri seperti yang telah dijelaskan di bab dua, Setiap organisasi menuntut untuk agar bisa

menyesuaikan diri kemampuan menyesuaikan diri dengan Sumber daya yang peneliti maksud adalah komunikasi antara pegawai dan atasan , sikap kerja dan keramahan pegawai .

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat peneliti dapat di simpulkan bahwa komunikasi, sikap kerja dan keramahan yang diberikan pegawai Kantor Desa Kambang Habang Lama sudah efektif Hal ini terbukti dari hasil wawancara dari pihak pegawai kantor Desa dan juga Masyarakat yang melakukan pelayanan dikantor Desa Kambang Habang Lama.

## **2. Prestasi Kerja**

melaksanakan tugas tugas sehingga dapat memberikan sesuatu yang memperlihatkan pada keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki mereka. peneliti maksud disini adalah sejauh mana hasil kerja pegawai yang dicapai dari kinerja dan kemampuan setiap pegawai dilihat dari kualitas kerja yang dimiliki pegawai dalam suatu organisasi

Dari wawancara dari masyarakat dan Sekretariat Desa Kambang Habang Lama diatas dapat dideskripsikan bawah hasil kerja pegawai kantor Desa Kambang Habang Lama efektif hal ini dapat meningkatkan efektivitas kerja organisasi dalam memberikan pelayanan. Untuk itu perlu adanya penerapan fungsi- fungsi manajemen sehingga tujuan organisasi dapat dimaksimalkan.

Kecakapan kerja sangat lah penting bagi setiap pegawai karena dalam suatu organisasi kecakapan kerja pegawai berpengaruh penting terhadap tercapainya efektivitas kerja pegawai yang mempunyai kecakapan kerja yang bagus dan positif mampu melakukan fungsinya kecakapan kerja sudah baik yang mana pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan harapan pimpinan .

## **3. Kepuasan Kerja**

Dimana pekerjaan dalam suatu organisasi modal utama dengan menilai efektivitas kerja dengan melihat ukuran waktu,ukuran kerja, untuk menyelesaikan tugas pekerjaan khususnya pelayanan

Kepuasan kerja yang peneliti maksud disini adalah bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai dalam melayani masyarakat dan kedisiplinan pegawai dalam melakukan pekerjaan.

Dari hasil wawancara diatas dengan beberapa narasumber yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa cukup efektif dalam artian bahwa masih ada yang harus ditingkatkan lagi dari segi informasi dan untuk kedisiplinan pegawai dalam jam kerja dirasa pegawai harus sesuai dengan jam operasional yang ditetapkan .

## **B. Kualitas pelayanan publik dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Kambang Habang Lama Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin**

### **Kualitas pelayanan publik.**

#### **1. *Tangibles* (berwujud)**

*Tangible* (berwujud) Adapun *tangible* dalam penelitian ini adalah bagaimana keadaan ruang kerja pegawai, tempat pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Kantor Desa Kambang Habang Lama untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasil wawancara diatas dapat dideskripsikan bahwa tempat Kantor Desa Kambang Habang Lama Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin efektif dalam artian tempat pelayanan, ruang kerja pegawai dan fasilitas dikantor Desa Kambang Habang Lama sudah memadai sehingga dapat memaksimalkan hasil kerja pegawai serta tugas aparat yang semakin kompleks agar kiranya fasilitas pendukung administrasi kantor selalu diperhatikan.

#### **2. *Realibility* (kehandalan)**

*Realibility* (kehandalan) adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayananan terpercaya. yang dimaksud dengan *realibility* (kehandalan) dalam penelitian ini adalah kecermatan tugas pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan dan

keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Dengan wawancara diatas melalui narasumber Sekretariat desa dan Masyarakat yang melakukan pelayanan untuk *realibility* (kehandalan) dalam mengoperasikan alat pelayanan seperti computer, laptop dan printer sudah efektif meskipun masalah kecermatan atau ketelitian pegawai harus ditingkatkan lagi agar terciptanya pelayanan yang berkualitas.

#### **3. *Responsivess* (ketanggapan)**

*Responsivess* (ketanggapan) Adapun dalam penelitian iniyang dimaksud dengan *responsivess* (ketanggapan) kemampuan pegawai dalam melakukan tugas nya, dengan cepat, tepat dan cermat, merespon semua kritik dan saran dari masyarakat. Jadi hasil dari wawancara diatas dapat didiskripsikan bahwa para pegawai Kantor untuk *responsivess* (ketanggapan) yang diberikan oleh pegawai cukup efektif, para pegawai selalu menjalankan tugas dengan cepat tepat dan cermat. meskipun harus ditingkatkan lagi dalam segi kedisiplinan pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

aparat tidak teliti dalam melayani konsumen layanan sehingga akan terjalin kekeliruan serta hendak memunculkan pekerjaan baru. Misalnya ketelitian dalam pengetikan, bila terjadi. Sebab konsumen layanan wajib mengurus balik kekeliruan ketik itu. Sehingga dari itu aparat dituntut guna teliti dalam menjalankan dalam melakukan kewajiban serta tanggungjawabnya supaya

terwujud pelayanan yang bagus serta bisa membagikan rasa puas kepada konsumen layanan. Bersumber pada riset yang dilakukan, aparat Kantor Desa Tanta telah teliti ataupun cermat dalam melayani warga. Ketelitian aparat amat pengaruhi mutu pelayanan, sebab bila aparat kurang teliti hendak memunculkan kekeliruan yang menyebabkan kehilangan untuk akseptor layanan. Sehingga dari itu, para aparat ditekankan untuk teliti .

#### 4. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* (jaminan pegawai memberikan jaminan waktu penyelesaian pengerjaan dalam melakukan pelayanan .

Dari hasil wawancara diatas dengan beberapa narasumber yaitu Kasi pelayanan dan masyarat yang melakukan pelayanan dapat disimpulkan bahwa *Assurance* (jaminan) pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Desa Kambang Habang Lama sudah efektif dalam karena pegawai selalu menginformasikan waktu penyelesaian pekerjaan mereka sesuai dengan keadaan sehingga masyarakat.

#### 5. *Emphaty* (empati)

Adapun *emphaty* (empati) dalam yang dimaksud di penelitian adalah sikap pegawai dalam melayani masyarakat yang dimana tidak mem beda-bedakan kasta , jabatan dalam bermasyarakat sesuai dengan system administarsi pada umumnya. Dalam hasil wawancara diatas dari narasumber yaitu Masyarakat yang melakukan pelayanan dan Kasi pelayanan untuk *emphaty* (empati) sudah efektif karena perilaku pegawai dalam

melakukan pelyanan adalah peranan penting dalam upaya meingkatkan kualitas pelayanan publik .

### **Upaya yang dilakukan untuk meingkatkan pelayanan publik di Kantor Desa Kambang Habang Lama Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin**

Dalam meingkatkan pelayanan dibutuhkanya proses atau upaya yang dilakukan untuk tujuan tercapainya suatu organisasi . upaya yang dimaksud dalam penelitian adalah bagaimana para pegawai melaksnakan tugas dalam meingkat kan kualitas dengan mewujudkan visi dan misi Kantor Desa Kambang Habang Lama yang telah ditetapkan

dapat peneliti simpulkan bahwa sudah semaksimal mungkin berupaya untuk meingkatkan kualitas pelayanan publik dari sector peningkatkan sumber daya manusia dalam organisasi / pegawai dan sarana prasana juga fasilitas yang diberikan.

### **Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan dan penelitian yang sudah dilakukan penulis maka diperoleh kesimpulan sebagai brikut :

1. Efektivitas kerja pegawai pada Kantor Desa Kambang Habang Lama Kabupaten Tapin diukur dari dimensi kemampuan menyesuaikan diri dengan indikator komunikasi antara pegawai dan atasan , sikap kerja dan keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat

termasuk kategori efektif , sedangkan dimensi prestasi kerja dengan hasil kerja pegawai termasuk Cukup efektif dan kecakapan kerja termaksud dalam kategori efektif , dan dari dimensi Kepuasan kerja dari masyarakat mengenai pelayanan dan kedisiplinan pegawai termaksud cukup efektif , sehingga bisa disimpulkan dari semua dimensi bahwa termasuk dalam kategori Cukup efektif.

2. Kualitas pelayanan publik dikantor Desa Kambang Habang Lama Kecamatan Salam Babaris Kabupaten Tapin menurut dimensi *Tangibles* (berwujud) dengan indikator keadaan ruang kerja pegawai , tempat pelayanan dan fasilitas yang diberikan cukup efektif , *realibility* (kehandalan) cukup efektif , *responsivess* (ketangapan) kemampuan pegawai dalam melakukan tugas nya , dengan cepat , tepat dan cermat ,merespon semua kritik dan saran dari masyarakat sudah cukup efektif , *Assurance* (jaminan) sudah cukup efektif , *emphaty* (empati) indikatornya adalah sikap pegawai dalam melayani masyarakat yang dimana tidak mem beda-bedakan kasta , jabatan dalam bermasyarakat sesuai dengan system administarsi pada umumn sudah efektif . Dan untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan public sudah cukup efektif yang telah dilakukan para pegawai walaupun semua belum terwujud.

## Referensi

- Tangkilisan, (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Terry, George dalam buku Malayu S. P. Hasibuan, (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Ed Revisi 9), Jakarta: PT. Bumi Aksara. Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : Gramedia
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Jakarta: Mandar Maju
- eJournal Ilmu Pemerintahan, 2019, ISSN 2477-2458 ISSN 2477-2631, [ejournal.ipfisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ipfisip-unmul.ac.id)
- Kartika Yusuf. Tata kelola pemerintah yang baik dan bersih diakses melalui <http://higneststartiika.blogspot.com/peraturan-peraturan>
- Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea ke empat. Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003
- Peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri dalam negeri No. 84 tahun 2015 susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa - Cipta Desa.