

# EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DIRGAHAYU KECAMATAN PULAU LAUT UTARA KABUPATEN KOTABARU

---

Lailatul Fitri<sup>\*1</sup>, Iswiyati Rahayu<sup>2</sup>, Murakhman Sayuti Enggok<sup>2</sup> <sup>1</sup>Mahasiswa,  
Strata Dua (S2) Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik

<sup>2</sup>Dosen, Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

\*Korespondensi Penulis: No. Telp: 081349760950. Email: [Laulatul\\_Fitri@gmail.com](mailto:Laulatul_Fitri@gmail.com)

**Abstract:** *The public's demand for effective, efficient and satisfying public service from government employees as public servants is increasingly popular. These demands are in the form of speed, accuracy and accessibility in obtaining services. Even though the demands are high, the response of public service providers, especially in Dirgahayu, has not met the demands of the community. This research aims to describe and analyze the level of effectiveness of public service delivery in Dirgahayu Village, Kotabaru Regency. The research method used by researchers is a comparative qualitative method with a qualitative approach. Comparative research is research that compares the existence of one or more variables in two or more different samples. This research uses primary data and secondary data, with data collection techniques of interviews, observation and documentation. The research results show that the quality of public services has met service standards. The level of community satisfaction is in the good category. Some of the problems that arise actually start from the community not fulfilling requirements when processing documents. This research recommendation is addressed to the Dirgahayu Subdistrict Office, Kotabaru Regency to improve the quality of human resources, especially in utilizing information technology in public services. The conclusion of this research explains that the effectiveness of the Birth Certificate service in Dirgahayu Village is effective. This can be seen from the 8 (eight) effectiveness points that have been met and the quality of service in Dirgahayu Village is good by looking at the respondents' answers. The majority answered good.*

**Keywords:** *Public Services, Effectiveness, Quality, Human Resources*

**Abstrak:** Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Tuntutan tersebut berupa kecepatan, ketepatan dan aksesibilitas dalam memperoleh pelayanan. Meskipun tuntutan tinggi namun respon penyelenggara layanan publik khususnya di Dirgahayu belum memenuhi tuntutan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, dan menganalisis tingkat efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Dirgahayu Kabupaten Kotabaru.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif komparatif dengan pendekatan Kualitatif. Penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan public sudah memenuhi standar layanan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori baik. Beberapa masalah yang muncul justru berawal dari belum terpenuhinya persyaratan oleh masyarakat tatkala pengurusan dokumen. Rekomendasi penelitian ini ditujukan kepada Kantor Kelurahan Dirgahayu Kabupaten Kotabaru untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia terutama dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan public.

Kesimpulan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan Akta Kelahiran di Kelurahan Dirgahayu sudah efektif hal ini terlihat dari 8 (delapan) point efektivitas yang ada sudah terpenuhi dan kualitas pelayanan di Kelurahan Dirgahayu sudah baik dengan melihat jawaban responden yang diajukan mayoritas menjawab baik.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Publik, Efektivitas, Kualitas, Sumber Daya Manusia*

- organizational behavior. *Research in Organizational Behavior*, 1, 75–123.
- Iqbal, M. Z., Akbar, S., Budhwar, P., & Shah, S. Z. A. (2019). Effectiveness of performance appraisal: Evidence on the utilization criteria. *Journal of Business Research*, 101(April), 285–299.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.04.035>
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Merbun B.N, 1988. "Proses Pembangunan Desa", Erlangga. Jakarta
- Moeheriono. 2013. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : PT. Raja. GrafindoPersada.
- Mulyadi, I. R. (2017). Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tanggerang). 126.
- Nanggala, J. (2015). Analysis The Performance Appraisal Effectiveness On Employee Performance At PT. Pelindo IV (Persero) Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 602–610.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). "Pelayanan publik " Modul Pelatihan Dasar Kader PNS. Modul Pelayanan Publik, 1–101.  
<http://pusbindiklat.lipi.go.id/wp-content/uploads/MODUL-PELAYANAN-PUBLIK-CETAK.pdf>
- Setiawan, A., Kom, M., Burch, J., & Grudnitski, G. (2015). 1. Pendahuluan. IX (Tahap II), 1–21.
- Siagian P. Sondang, 1999. "Administrasi Pembangunan", Bumi Aksara,
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syafi'i Inu Kencana, dkk , 1999. "Ilmu Administrasi Publik", Rineka Cipta. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
- Wayne Parsons, 2006, *PUBLIC POLICY Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Widjaja HAW, 2004. PT. "Otonomi Desa", RadjaGrafindo Persada. Jakarta
- William N. Dunn, 2003, *Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.