

EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA BAKARANGAN KECAMATAN KUSAN HULU KABUPATEN TANAH BUMBU

Syarifah Maulida¹, Murakhman Sayuti Enggok², Beni Akhmad³

¹Ilmu Adminstrasi, 6301, FISIP, UNISKA, NPM 17120216

²Ilmu Adminstrasi, 6310, FISIP, UNISKA, NIDN 1122035801

³Ilmu Administrasi, 6310, FISIP, UNISKA, NIDN 1109089201

Email : syarifahmaulida8@gmail.com

ABSTRAK

SYARIFAH MAULIDA, NPM. 17120216 “Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu”. Bimbingan Bapak Dr.Drs.Murakhman Sayuti Enggok,MP sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Beny Akhmad, M.AP sebagai Co-Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di desa bakarangan kecamatan kusan hulu kabupaten tanah bumbu.

Metode peneltian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan wawancara dan dokumentasi kepada 6 orang informan, terdiri dari 1 orang pelayanan dan 5 masyarakat. Teknik sampling purposive. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa dalam efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di desa bakarangan kecamatan kusan hulu kabupaten tanah bumbu menunjukkan hasil cukup efektif karena masih terdapat beberapa kekurangan-kekurangan kecil didalam pelayanan yang dapat dilihat dari segi waktu yang cukup lama dalam pengerjaan surat. Sarana dan prasarana seperti seperti komputer, wifi dan printer yang sering eror dan rusak juga menghambat pengerjaan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu). Namun dari segi daya tanggap pemerintah desa sebenarnya sudah mampu melayani masyarakat dengan cukup baik.

Kata Kunci : Kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

SYARIFAH MAULIDA, NPM 17120216 "Employee Work Effectiveness on Service Quality in Bakarangan Village, Kusan Hulu District, Tanah Bumbu Regency". Guidance Mr. Dr. Drs.Murakhman Sayuti Enggok MP chief Advisor and Mr. Beni Akhmad, M.AP as Co Advisor

The purpose of this study was to find out the description of the effectiveness of work effectiveness employees on the quality of service in Bakarangan village, Kusan Hulu sub-district, Tanah Bumbu district

The research method uses a qualitative approach with a descriptive type of research. Data was collected by interview and documentation to 6 informants consisting of 1 service person and 5

people. Purposive sampling technique. Data analysis used is data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results of the study concluded there were effectiveness of employee work on service quality in Bakarangan village, Kusan Hulu sub-district, Tanah Bumbu district showed quite effective because there were still some small shortcomings in service which could be seen in terms of the long time in processing letters. Facilities and infrastructure such as computers, wifi and printers, which often fail and are damaged, also hamper the work of the SKTM. However, in terms of responsiveness, the village government has actually been able to serve the community with pretty good.

Keywords : Employee Work, Service Quality

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan bahwa pekerjaan telah dapat diselesaikan tepat waktu dengan sempurna dan target telah dicapai sesuai dengan apa yang dikehendaki efektivitas merupakan unsur pokok dalam aktivitas untuk mencapai tujuan dan sasaran yang sudah ditetapkan. Efektivitas juga dipandang agar pelaksanaan administrasi dapat mencapai hasil seperti apa yang telah direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil serta tepat guna.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebetulnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa yang dijalankannya (Siagian,2008).

Permendagri No. 84 tahun 2015 menyatakan bahwa pemerintah desa menyelenggarakan urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik. Pemerintah desa melayani masyarakat di kantor desa. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah satu kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintah sendiri yang dikepalai oleh kepala desa atau desa merupakan kelompok rumah luar kota yang merupakan kesatuan. Pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa dan dibantu oleh sekretariat desa dan perangkat desa. Perangkat desa yang ada

dikantor tersebut sebanyak 9 orang. Jenis pelayanan publik yang ada di kantor Desa Bakarangan yaitu mengurus surat pindah, mengurus surat menikah, surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat pengantar KIA, surat Keterangan Tidak mampu (SKTM) dan mengurus surat tanah/sertifikat tanah dahulu. Hal ini disebabkan karena pemerintah desa adalah unsur birokrasi publik terendah yang langsung berhubungan dalam melayani masyarakat Untuk dapat menjamin suatu keberhasilan usaha dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai dalam suatu organisasi sangatlah perlu diperhatikan yaitu dengan struktur organisasi dan kemampuan Sumber Daya Manusia. Struktur organisasi sangat membantu dalam memfungsikan seluruh tugas-tugas yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan fokus masing-masing sebagaimana yang diharapkan visi misi dan tujuan dalam pemerintah desa.

Berdasarkan latar belakang latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk memilih judul **“Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Bakarangan”** yang berlokasi di Jl. Poros Kecamatan RT 04 Desa Bakarangan Kec. Kusan Hulu Kode Pos 72272.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang di ambil adalah : Bagaimana efektivitas kerja

pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Bakarangan ?

3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Bakarangan.

4. Kegunaan / manfaat Penelitian

- Dapat meningkatkan kedisiplinan waktu petugas agar memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- Bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan kesadaran pegawai akan tanggung jawab dalam setiap pekerjaan yang diberikan oleh pemimpin.

B. Metode Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Ruang lingkup yang terdapat dalam penelitian ini adalah Menganalisis Efektivitas Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu.

b. Jenis Penelitian

Utuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif, karena obyek dari

penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial.

c. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil Di Kantor Desa Bakarangan lokasi di Jl. Poros Kecamatan RT 04 Desa Bakarangan Kec. Kusan Hulu Kab. Tanah bumbu 72272.

d. Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis Data yang digunakan adalah data Primer, karna yang diperoleh secara langsung dilapangan dari sumbernya yang ada dilapangan.

Teknik Pengumpulan Data yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data atau mendapatkan data-data dalam suatu bidang penelitian. Pada penelitian tersebut maka peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan cara :

- a. Wawancara
- b. Dokumentasi

e. Analisis Data

Analisa data menurut Faisal (1999:255-258) terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu:

- a. Reduksi data (*Data reduction*)
- b. Penyajian data (*Data display*)
- c. Menarik kesimpulan

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

a. Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik

Persyaratan dalam pelayanan yang diberikan secara langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan tetap memperhatikan keterpaduan antar persyaratan dengan produk yang diberikan. Dalam hal proses pelayanan masyarakat harus melengkapi persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintahan lain yang terkait tetapi pada kenyataannya yang terjadi dilapangan aparat atau pegawai kantor desa selaku pihak pelayanan tidak menjalankan tugasnya dengan baik dan harus

tepat waktu. Maka sering terjadi kesalahan dan keraguan dari masyarakat setempat.

Seperti yang dijawab oleh ibu Maria :

“Jadi saya merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena pihak aparat desa berjanji paling 1-2 hari sudah selesai dalam pembuatan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) namun pada waktunya kartu SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) belum selesai juga, padahal saya sangat memerlukan kartu tersebut” (jumat, 02/07/2021).

Penulis juga mewawancarai seorang bapak Rustam yang baru selesai mengurus berkas untuk pembuatan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) beliau mengatakan :

“Saya mengurus berkas-berkas untuk membuat SKTM ini sudah 4 hari memang sedikit lebih lama dari yang dijanjikan biasanya bila dimasukkan hari ini maka dapat di ambil besok harinya setelah ditanya mereka beralasan ada pekerjaan lain yang harus dikerjakan secepatnya”(sabtu, 03/07/2021)

Pelayanan sangat diperlukan masyarakat apalagi masyarakat yang sangat membutuhkannya, untuk mengklarifikasi hal diatas penulis mewawancarai ibu Muslimah selaku aparat kantor desa Bakarangan beliau membenarkan hal tersebut dan menjelaskan beberapa hal lainnya, beliau mengatakan :

“keterlambatan memang kadang terjadi bukan karna pegawainya tidak mampu mengerjakan tugasnya melainkan karena ada tugas lainnya yang kadang harus dikerjakan secepatnya ada pula hal lain yang dapat menunda pekerjaan banyak nya acara-acara rapat dan pertemuannya yang wajib dihadiri oleh beberapa pegawai” (senin, 05/07/2021).

Dari segi waktu telah sangat terlihat keterlambatan dalam pengurusan membuat beberapa masyarakat merasa susah karena pulang pergi setiap hari kekantor desa untuk melakukan pengurusan sampai surat-surat yang mereka butuhkan selesai padahal dilain pihak mereka juga harus bekerja. Dari hasil wawancara dengan Ibu Dewi Astuti masyarakat Desa Bakarangan yang pernah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bakarangan mengatakan :

“Pelayanan yang diberikan di Desa Bakarangan menurut saya sudah bagus dari daya tanggap petugas mereka selalu siap

melayani masyarakat pada saat diperlukan, seperti beberapa waktu lalu mengurus surat untuk anak saya kuliah dibutuhkan Surat Keterangan Tidak Mampu agar mendapatkan potongan biaya kuliah, saat mengurusnya petugas segera melaksanakannya tanpa menunggu-nunggu lagi karna memang pada saat itu memang harus dimasukkan” (selasa, 06/07/2021).

Pertanyaan senada dengan Ibu Risna Liana, masyarakat Desa Bakarangan yang pernah juga mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu mengatakan bahwa :

“Saya harus mengakui ketanggapan pegawai di Desa Bakarangan cukup bagus, karena mampu memberikan pelayanan dengan cepat, terbukti waktu mengurus surat tersebut prosesnya cepat karena langsung dikerjakan oleh petugas, hal ini dinilai cukup baik, karena aparat kantor desa memang harus seperti itu cepat, lincah dan memberikan perhatian kepada masyarakat agar masyarakat agar masyarakat puas dengn hasil kerjanya” (rabu, 07/07/2021).

Pernyataan diatas di akui oleh Ibu Muslimah sebagai aparat kantor Desa Bakarangan beliau mengatakan :

“Aparat Desa memang dituntut untuk cepat dalam menerima permintaan masyarakat, apalagi mengenai pelayanan publik aparat desa selalu memperhatikan keinginan masyarakat. Karena dari situlah kami dinilai, sebab apa gunanya kami sebagai aparat tanpa memberikan kepuasan kepada masyarakat” (Senin, 05/07/2021).

Dalam sarana dan prasarana merupakan bagian penting dalam suatu sistem pelayanan terhadap masyarakat, karena tanpa adanya sarana dan prasaran yang memadai,

pelayanan akan terhambat dengan sendirinya. Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada informan melalui metode wawancara salah satu masyarakat yang ada di Desa Bakarangan yang bernama Ibu Kartinah mengatakan :

“Kalau dilihat dari sarana dan prasarana di Desa Bakarangan sudah ada seperti komputer dan wifi, tapi terkadang peralatannya sering eror, sehingga menghambat dalam pelayanan kepada masyarakat, apalagi bicara tentang surat menyurat. Zaman sekarang mengandalkan computer, printer dan wifi. Tapi kalau sering rusak sama saja tidak ada fungsinya”(kamis, 08/07/2021).

Untuk merekatkan hubungan antara anggota serta hubungan pimpinan dengan bawahan maka salah satu alat yang digunakan adalah “komunikasi”. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan atau informasi dari suatu pihak ke pihak yang lain dengan tujuan yang sama. Hubungan yang terjalin dalam suatu organisasi baik antara individu maupun antar pemimpin dan bawahan merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam suatu organisasi.

Dari hasil penelitian melalui wawancara dengan ibu Maria selaku masyarakat Desa Bakarangan beliau mengatakan :

“Hubungan antara pemimpin dan bawahan di Desa Bakarangan saya nilai cukup baik, karna kepala desa memberikan pembinaan atau arahan kepada aparat desa, terkadang juga ada aparat desa yang tidak memberi senyum kepada masyarakat yang datang ke kantor desa untuk melakukan pelayanan, karna bagi saya dalam pelayanan publik yang harus di kedepankan adalah komunikasi dan senyum meski dalam suasana hati apapun” (Rabu, 07/07/2021).

b. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu.

Adapun beberapa faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan umum di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu yaitu :

a. Sarana dan Prasarana

Dengan semakin berkembangnya zaman, maka pelayanan kepada masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan hal tersebut. Keadaan sarana dan prasarana di Desa Bakarangan pada saat pelaksanaan penelitian sudah cukup memadai disana sudah terdapat beberapa komputer, laptop, kursi buat rapat.

Salah satu warga setempat yakni bapak Rustam yang pernah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu mengatakan :

“Sarana dan prasarana yang ada di kantor desa Bakarangan bisa dikatakan memadai telah terdapat alat-alat canggih disana yang mendukung proses pelayanan kepada masyarakat diharapkan pegawai yang bekerja tahu menggunakan dan tahu merawatnya agar tidak cepat rusak” (sabtu, 03/07/2021).

b. Sumber Daya Manusia

Dalam menghadapi Era Globalisasi, aparatur dituntut mempunyai kemampuan dan kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang terjadi di wilayahnya. Di satu sisi peningkatan Disiplin aparat juga diperlukan, dimana hal ini sudah bukan menjadi rahasia umum lagi kalau disiplin di kalangan aparat sangat rendah. Hal ini seakan sudah membudaya dan kita dapat dengan mudah menemukan oknum-oknum yang tidak disiplin tersebut. Jam kantor dimulai pukul 08.00 sampai pukul

14.00, tetapi kadang jam 08.00 staf kantor belum ada yang datang karena mereka pada umumnya tinggal lumayan jauh dari kantor serta mengurus pekerjaan rumah terlebih dahulu sehingga membuat keterlambatan untuk datang ke kantor Desa. Jadi aktivitas kantor di mulai sekitar Pukul 10.00.

Dari hasil wawancara dengan ibu Kartinah mengenai hal tersebut mengatakan bahwa :

“ bahwa jam kerja sebagian aparat/pegawai kantor Desa ada yang datang terlambat karna harus mengerjakan pekerjaan rumah dan ada juga

yang rumahnya jauh dari kantor desa” (kamis, 08/07/2021).

Masyarakat yang datang dipersilahkan menunggu sampai pegawai datang untuk melayani mereka. Jika hal tersebut terus berlanjut, sampai kapan pun pelayanan akan terhambat dan masyarakat pun akan merasa malas untuk melakukan pengurusan baik itu berkas Akte, KK ataupun surat keterangan lainnya yang merupakan hak masyarakat untuk memperoleh kepastian hukum dari daerah dimana mereka tinggal.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis data dan pembahasannya maka dapat di tarik kesimpulan dari hasil penelitian yaitu pelayanan yang diberikan oleh aparat desa di desa Bakarangan pada masyarakat dinilai cukup efektif karena masih terdapat beberapa kekurangan-kekurangan kecil didalam pelayanan yang dapat dilihat dari segi waktu yang cukup lama dalam pengerjaan surat. Sarana dan prasarana seperti seperti komputer, wifi dan printer yang sering eror dan rusak juga menghambat pengerjaan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu). Namun dari segi daya tanggap pemerintah desa sebenarnya sudah mampu melayani masyarakat dengan cukup baik.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas maka saran yang saya berikan sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pemerintahan yang efektif dalam pelayanan , sangat penting sekali memilih aparat desa yang berkompoten dibidangnya sehingga

dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan tepat.

2. Pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah bersikap jelas dengan memperlihatkan prosedur penyelesaian dari tiap-tiap masalah. Dalam artian setiap masalah yang memerlukan pengurusan di Kantor Desa Bakarangan harus dijelaskan ataupun ditulis dalam papan informasi, masalah tersebut memerlukan berapa lama waktu untuk diselesaikan. Sehingga semua itu bisa menjadi tolak ukur masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari Kantor Desa Bakarangan.
3. Pemerintah desa harusnya memperhatikan sarana dan prasarana terkait pelayanan kepada masyarakat agar tidak terjadi keterlambatan dalam melayani pembuatan surat menyurat.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Zeitham, 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya Sahabat Cendekia : Pondok Maritim Indah.
- Siyoto, Sandu dan Sodik, M. A. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta :Penerbit Literasi Media Publishing.
- Hasibuan, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sinabela, Lijan Poltak, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin (2021). *Tentang Panduan Penulisan Skripsi*
- Tjiptono Fandy, 2003. *Perilaku Konsumen*. Sleman: Grup Penerbit Cv Budi Utama
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan Gabungan*. Jakarta: Kencana PT Fajar Interpratama Mandiri
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ravianto J, 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta: Binaman Aksara.

B. JURNAL

- Moningga, Sinta Bonita (2014) *Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon*. Diakses pada tanggal 18 juni 2021 dari :<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/5175>
- Rofai, Achmad. (2006) *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi pada Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa tengah*. Diakses pada tanggal 19 juni 2021 dari: [http://eprints.undip.ac.id/16102/1/ACHMA D_ROFAI.PDF](http://eprints.undip.ac.id/16102/1/ACHMA_D_ROFAI.PDF)
- Noor, Izmy Rhedina Julian (2019) *Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang*. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2019/11/01_format_artikel_ejournal_mula_i_hlm_ganjil%20\(11-01-19-04-32-35\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2019/11/01_format_artikel_ejournal_mula_i_hlm_ganjil%20(11-01-19-04-32-35).pdf)
- Rahayu, Eti Dwi (2006) *Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Kora Semarang*. <https://lib.unnes.ac.id/5768/>

