

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
DESA IMBODU KECAMATAN RANDANGAN  
KABUPATEN POHUWATO**

**OLEH :**  
**HISAM BADU**  
**NIM : S2116100**

**SKRIPSI**

diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana  
pada Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM SARJANA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

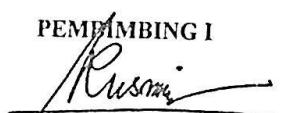
**2020**

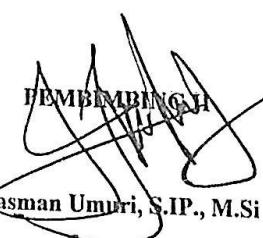
**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

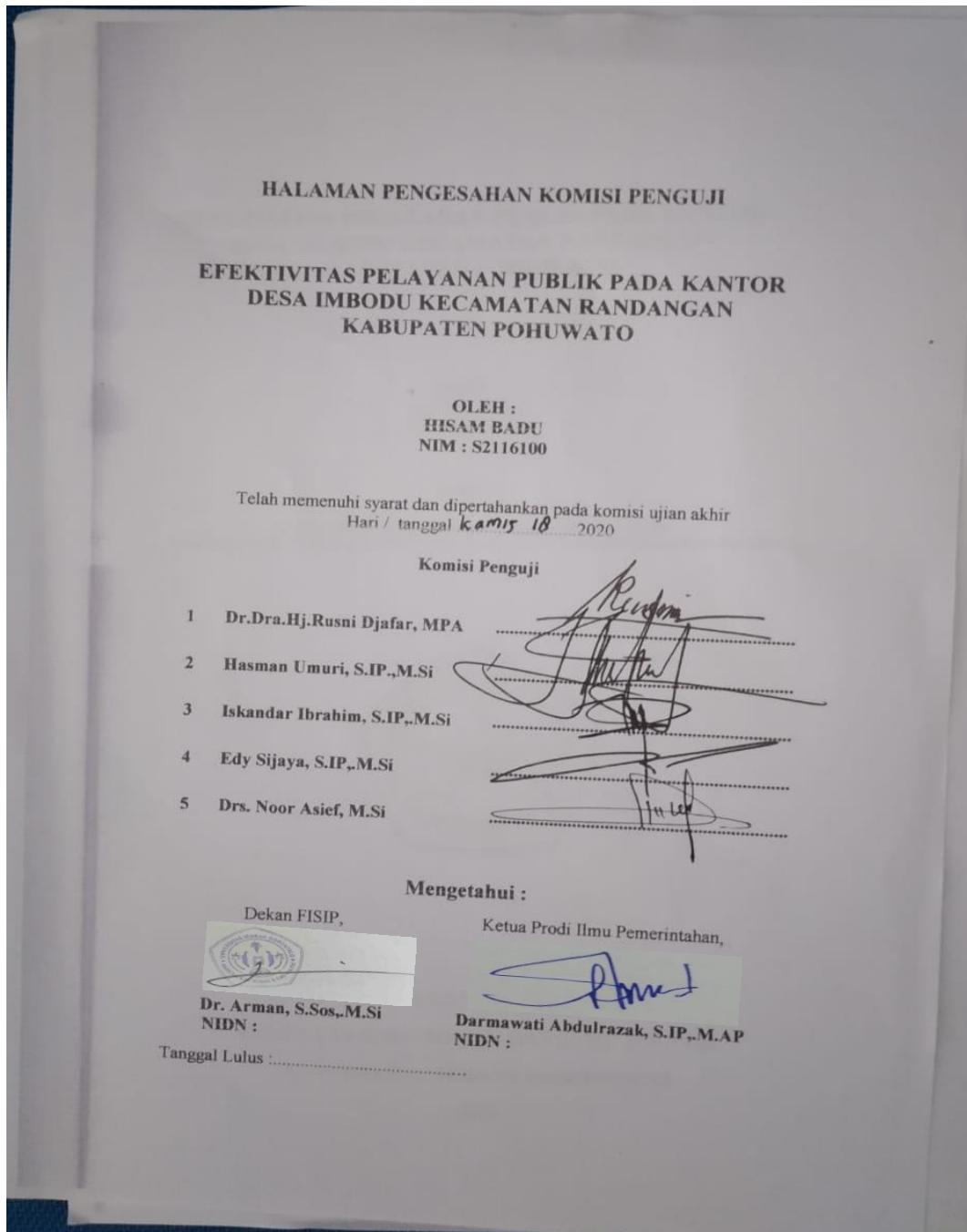
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
DESA IMBODU KECAMATAN RANDANGAN  
KABUPATEN POHuwATO**

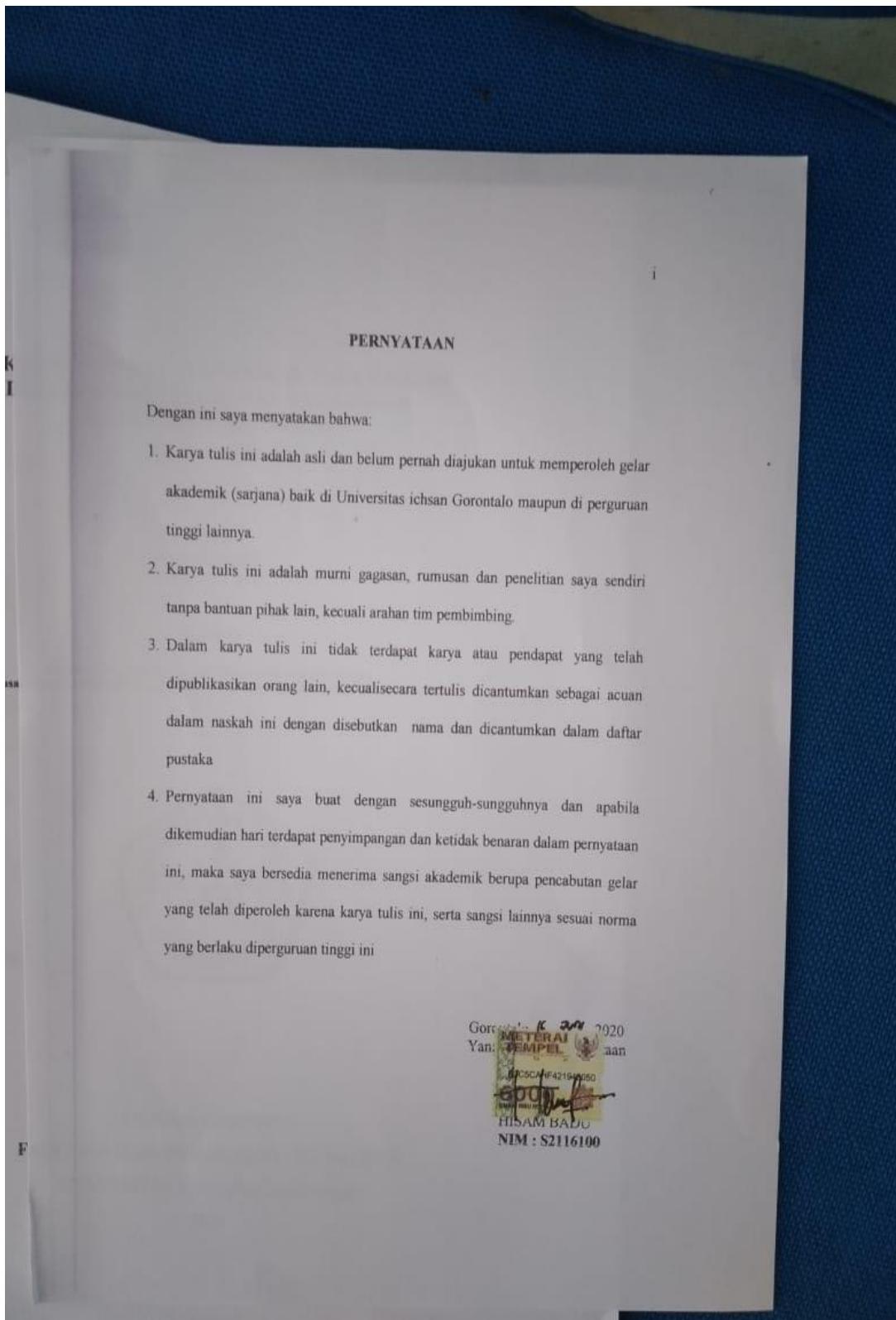
OLEH :  
HISAM BADU  
NIM : S2116100

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Tim Pembimbing  
Pada tanggal,.....16.....Juni.....2020

PEMBIMBING I  
  
Dr. Hj. Rusni Djafar, MPA

PEMBIMBING II  
  
Nasman Umpri, S.I.P., M.Si





## ABSTRAK

**Hisam Badu, S2116100, 2020, Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Imbodu Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato**

Permasalahan penelitian ini berdasarkan obeservasi awal yang dilakukan penulis adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Imbodu Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato belum efektif, karena aparat sering datang terlambat, masih lambatnya penggerjaan suatu layanan seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, pembuatan surat keterangan tidak mampu di Desa Imbodu biasanya digunakan untuk keperluan mengurus di Rumah Sakit, perkuliahan, beasiswa serta keperluan lainnya, masalah waktu yang lama dan masalah pelayanan kependudukan, yakni pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Pelayanan KTP dan KK merupakan hak dasar seorang warga negara dalam hal ini yang bermukim di suatu wilayah desa.

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Imbodu Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato, Variabel dan indikator yang digunakan dalam mengkaji fenomena ini adalah Efektivitas Pelayanan Publik dengan indikator : 1. Faktor Waktu, 2. Faktor Kecermatan, 3.Faktor Gaya menurut Richard MS (1985 : 208-209).

Obyek Penelitian adalah Efektivitas Pelayanan Publik, studi kasus di Kantor Desa Imbodu Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato, Metode yang di gunakan adalah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. focus penelitian dalam mengukur Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Imbodu, kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato adalah sebagai berikut : 1.Faktor waktu yaitu ketepatan atau kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. 2. Faktor kecermatan yaitu faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat.3.Faktor gaya pemberian pelayanan yaitu cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberik anjasak epada pelanggan.

Informan dalam penelitian ini adalah sejumlah 9 orang terdiri dari kepala Desa 1 orang, Sekretaris Desa 1 orang, Pegawai/aparat Desa 4 orang, masyarakat 3 orang.

Hasil Penelitian menunjukkan pelayanan publik yang diselenggrakan oleh pemerintah desa Imbodu kecamatan randangan kabupaten pohuwato melalui layanan dalam berbagai hal misalkan dalam memberikan layanan surat keterangan baik keterangan kepemilikan tanah, rekomendasi pengurusan kartu tanda penduduk dan layanan lainnya teah meunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah harapan masyarakat. Dalam halmini kualitas layanan publik yang diberikan oleh seluruh jajaran pemerintahan desa Imbodu yang di lihat dari faktor ketepatan waktu pelayanan terhadap permasalahan serta pemberian rekomendasi yang diutuhkan masyarakat, kemudian dari faktor kecermatan serta ketelitian dalam menenerima layanan yang menjadi kepentingan publik telah menunjukkan hasil memuaskan karena tidak terjadi kesalahan dalam pemberikan layanan tersebut. Terkait dengan faktor gaya atau sikap dalam pemberian layanan oleh aparat pemerintah di desa Imbode kecamatan randangan kabupaten pohuwato telah tidak ditemukan sikap-sikap dari seluruh pelayan ayang ada dikantor desa Imbodu yang tidak menghargai masyarakat yang menyampaikan permaslahan, kebutuhan mereka sehingga masyarakat merasa diperlakukan dengan cara yang baik.

**Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan Publik**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Barang siapa yang menghendaki dunia wajib atasnya dengan ilmu, barang siapa mengehendaki akhirat maka wajib atasnya dengan ilmu dan barang siapa yang menghendaki kedua-duanya maka wajib atasnya dengan ilmu”

(H. R Bukhari)

### **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim.....

Ku olah kata, ku baca makna, ku ikat dalam alinea, kubingkai dalam bab sejumlah lima, jadilah mahakarya, gelar sarjana kuterima, orangtua pun bahagia...

Karya ini kupersembahkan teruntuk :

Kedua orangtuaku (Bapak Samin Badu & Ibu Itris Mo'oponu) yang senantiasa selalu memberikan do'a dan dukungan, kalian adalah segalanya bagiku.

Kedua adiku Yusran Badu dan Yustin Badu yang selalu memberikan semangat, dan do'a dalam menggapai cita-citaku

**Almamaterku tercinta  
Tempat aku menimba ilmu  
Universitas ichsan Gorontalo**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas izin dan KuasaNya Jualah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada ummatnya hingga akhir zaman, amin.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sajana Strata satu (S1) pada Jurusan/ Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Untuk itu dengan rasa hormat, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Muh. Ichsan Gaffar, S.Ak.,M.Ak selaku ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo
3. Bapak Dr. Arman, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
4. Ibu Darmawati Abdulrazak, S.IP., M.AP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
5. Ibu Dr. Dra. Hj Rusni Djafar, MPA selaku pembimbing I dan Bapak Hasman Umuri, S.IP., M.Si, selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis penyelesaian Skripsi ini

6. Ibu dan Bapak Staf Dosen serta staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo yang telah banyak membantu segala kebutuhan penulis selama kuliah di Kampus tercinta ini Universitas Ichsan Gorontalo.
7. Teman-teman seangkatan yang saling memberikan semangat untuk tetap berjuang demi selesainya studi ini.

Akhirnya, penulis dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan Skripsi ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	
PERNYATAAN.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
ABSTRAK.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Konsep Efektifitas .....	8
2.2 Pelayanan .....	14
2.3 Sistem Pelayanan.....	17
2.4 Pelayanan Publik.....	18
2.5 Teori Unsur Pelayanan Publik.....	23
2.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	25
2.7 Sistem Pelayanan Publik.....	33

2.8 Pemerintahan Yang Baik ( Good Governance).....	36
2.9 Kerangka Pikir.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Objek Penelitian .....	42
3.2 Metode Penelitian .....	42
3.3 Fokus Penelitian.....	43
3.4 Informan Penelitian.....	43
3.5 Sumber Data.....	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah singkat Desa Imbodu .....	47
4.1.2 Topografi.....	48
4.1.3 Klimatologi.....	48
4.1.4 Potensi Pengembangan Wilayah.....	48
4.1.5 Wilayah Rawan Bencana.....	49
<b>4.1.6 Visi dan Misi Desa Imbodu.....</b>	<b>51</b>
4.1.7 Periode Kepemimpinan Kepala Desa Imbodu.....	53
4.1.8 Tugas Dan Fungsi Pemerintahan Desa.....	53
4.1.9 Struktur Organisasi Desa Imbodu.....	57
4.2 Hasil Penelitian.....	57
4.3. Pembahasan.....	69

4.3.1 Efektivitas Pelayanan melalui ketetapan dan kecepatan ..... waktu pelayanan.....	69
4.3.2 Efektivitas pelayanan berdasarkan kecermatan atau ketelitian pemberi pelayanan kepada masyarakat.....	71
4.3.3 Efektivitas di tinjau dari aspek gaya pemberian layanan oleh Pemerintaha Desa Imbodu Kecamatan Randangan Kabupater Pohuwato.....	73
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Sarana.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	77

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1	Potensi Pengembangan Wilaya.....	48
Tabel 4.2	Wilayah Rawan Bencana.....	49
Tabel 4.3	Tabel Demografi .....	49

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir.....	41
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah.....	57

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Desa adalah wilayah yang di dalam terdapat kelompok manusia (penduduk) yang saling mengenal satu sama lain dan saling membutuhkan satu dengan yang lainnya, hidup bergotong royong, adat istiadat yang sama, tata norma dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatan.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan

mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Peran aparatur pemerintah desa sangat diharapkan dalam rangka mewujudkan peran pemerintahan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah dalam UU No. 32 tahun 2004, yakni pemerintah desa diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus daerahnya masing-masing demi kesejahteraan rakyat yang berimbang kepada terwujudnya pembangunan nasional.

Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa yang diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di desa. Peran aparatur pemerintah desa merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien,

diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Desa sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana desa akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena desa berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu aparat desa harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu peran desa di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional sehingga dapat menentukan baik-buruknya kinerja pemerintah desa. Karena itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi baik dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah,

baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah desa. Dari penelitian selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Imbodu di Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan professional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat desa) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan. Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi.

Hal ini berarti bahwa pelayanan publik oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan aparat yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam melaksanakan

kinerja, pihak pemerintah desa harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan harus pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di desa yang memerlukan pelayanan secara efektif agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan good governance di Desa Imbodu.

Menurut pengamatan penulis yang terjadi di Desa Imbodu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat belum maksimal, aparat sering datang terlambat, masih lambatnya penggeraan suatu layanan seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, pembuatan surat keterangan tidak mampu di Desa Imbodu biasanya digunakan untuk keperluan mengurus di Rumah Sakit, perkuliahan, beasiswa serta keperluan lainnya, masalah waktu yang lama dan masalah pelayanan kependudukan, yakni pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Pelayanan KTP dan KK merupakan hak dasar seorang warga negara dalam hal ini yang bermukim di suatu wilayah desa. Karena pada dasarnya di wilayah desa atau kelurahan inilah terjadinya arus aktifitas manusia sesungguhnya. Berdasarkan kondisi di atas maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Imbodu Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Imbodu Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Imbodu Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini terdiri dari :

1 Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi literature bagi peneliti-peneliti lainnya, serta dapat lebih memahami dan mendalami masalah-masalah pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan pada masyarakat.

2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi Pemerintah Desa Imbodu tentang bagaimana memberikan Pelayanan Publik Pada Masyarakat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Efektivitas**

Konsep efisiensi dan efektivitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin. Sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan.

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur, (S.Wojowisoto, 2008:159). Jadi efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu dan mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki maka orang tersebut dikatakan efektif (Ensiklopedia Administrasi, 1989:149). Efektif dalam kamus besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, maka orang tersebut dikatakan membawa hasil, berhasil guna.

Gie (2007:34) berpendapat bahwa “Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana dikehendaki”.

Maksud dari pengertian diatas adalah afektif tidaknya suatu pekerjaan atau usaha suatu organisasi dapat dilihat dari jajaran dan tujuan yang dicapai.

Pendapat yang berbeda disampaikan Siagian (2010:151) yang mengatakan bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan suatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

Menurut Komarudin dalam Hidayat (2008:38) mengatakan efektivitas adalah suatu keadaan dalam mencapai tujuan. Manajemen yang efektif perlu disertai dengan manajemen yang efisien.

Menurut Kurniawan (2009:109) mengatakan bahwa efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Sumaryadi (2008:9) berpendapat efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauhmana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.

Efektivitas digunakan untuk mengukur berhasilnya atau pencapaian target dari suatu penyelesaian masalah tertentu didalam kehidupan masyarakat. Natawijaya Anoraga (2009:26) mengemukakan bahwa efektivitas adalah keadaan dimana kemampuan berhasilnya suatu pekerjaan yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan guna yang diharapkan.

Sedangkan menurut Tyson dan Jackson (2008:230) Efektivitas dapat didefinisikan sebagai kecakapan untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang berubah.

Menurut Susanto (2010:156) “Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi”

Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi sudah berhasil mencapai tujuan tersebut, maka organisasi telah berjalan efektif. Hal yang terpenting yang perlu di catat adalah bahwa efektivitas tidak menyatakan tentang berapa biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Mardiasmo,2009,134). Jadi efektivitas tidak mempersoalkan biaya yang dikeluarkan sehubungan dengan mencapai tujuan organisasi.

Dari beberapa pendapat diatas terlihat bahwa efektivitas lebih menekan pada aspek tujuan dan suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektifitas. Dengan demikian efektivitas pada hakikatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kemudian, Peter Drueker dalam Handoko (2001:7) mengemukakan efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*).Mahsun (2006:182) menjelaskan bahwa efektivitas (hasil guna)merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kebijakan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan darsasaran akhir kebijakan (*spending wisely*).

Sedangkan menurut Richard M Steers (1985:208-209) efektivitas digolongkan dalam 3 (tiga) model, yaitu :

- a. Model optimasi tujuan, penggunaan model optimasi bertujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasil dengan tujuan organisasi.
- b. Prespektif sistem, memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen baik yang berbeda didalam maupun yang berada diluar organisasi. Sementara komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau keberhasilan organisasi. Jadi model ini memusatkan perhatiannya pada hubungan sosial organisasi lingkungan.
- c. Tekanan pada perilaku, dalam model ini, efektivitas organisasi dilihat dari hubungan antara apa yang diinginkan organisasi. Jika keduanya relatif homogen, kemungkinan untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi sangat besar.

Berdasarkan pengertian-pengertian efektivitas yang telah dijelaskan diatas,maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efektifitas diartikan tercapainya sasaran, tujuan atau hasil kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, efektivitas merupakan perbandingan antara hasil dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya.karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada Kantor Desa Imbodu Kecamatan Randangan.

#### 1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Berdasarkan pendekatan-pendekatan dalam efektivitas organisasi yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi adalah sebagai berikut:

- a) Adanya tujuan yang jelas,
- b) Struktur organisasi,
- c) Adanya dukungan atau partisipasi masyarakat,
- d) Adanya sistem nilai yang dianut.

Organisasi akan berjalan terarah jika memiliki tujuan yang jelas. Adanya tujuan akan memberikan motivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Tujuan organisasi adalah memberikan pengarahan dengan cara menggambarkan keadaan yang akan datang yang senantiasa dikehjarn dan diwujudkan oleh organisasi. Struktur dapat mempengaruhi efektifitas dikarenakan struktur yang menjalankan organisasi. Struktur yang baik adalah struktur yang kaya akan fungsi dan sederhana. Selanjutnya, tanpa ada dukungan dan partisipasi serta sistem nilai yang ada maka akan sulit untuk mewujudkan organisasi yang efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi harus mendapat perhatian yang serius apabila ingin mewujudkan suatu efektivitas.

## 2. Pengukuran Efektifitas

Tercapainya tingkat efektivitas yang tinggi perlu memperhatikan kriteria-criteria efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Richard M Steers (1985:46) adalah produktivitas, kemampuan berlaba dan kesejahteraan pegawai.

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya “*Efektivitas Organisasi*” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

### 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

### 2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

### 3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Sementara itu, Azhar Kasim (1993:16) dalam upaya mengukur efektivitas terdapat 3 (tiga) metode dasar yang dapat dijadikan instrument yaitu :

- a. Model Sistem Rasional, dalam sistem ini menekankan pada produktivitas dan efisiensi.

- b. Model Sistem Alamiah, dalam sistem ini menekankan pada segi moral dan kekompakannya dari anggota organisasi.
- c. Model Sistem terbuka, dalam sistem ini menekankan pada dimensi perolehan sumber daya dan kemampuan mengadaptasi diri terhadap lingkungannya.

## 2.2 Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir (2008:198), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Warella (2008:198) pelayanan (*service*) adalah sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*).

Menurut Invan cecevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (2008:199) menyatakan bahwa produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Gronrosos (2008:199) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang menjadi sebagai akibat adanya interaksi antara publik/masyarakat dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan publik/masyarakat.

Sedangkan menteri pendayagunaan aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Fitsimmons (1982 : 150 ) mengatakan bahwa *customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired* maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Valerie Zeithaml, Parasuraman dan Leonard Berry ( 2011 : 151 ) dalam buku mereka (Pengantar Kualitas Pelayanan) yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Untuk itu sejalan dengan bahasan tulisan ini perlu ditegaskan dalam dua hal, yaitu :

1. Mengapa pelayanan diberbagai Provinsi, Kabupaten, Kota, Kecamatan, Kelurahan dan Desa masih kurang bermutu, relatif tinggi biayanya dan lama penyelesaiannya.
2. Faktor apa saja yang menyebabkan hal-hal tersebut diatas terjadi kendati kultur daerah-daerah di Indonesia relatif ramah.

Dalam hal ini yang menjadi tujuan pelayanan pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan masyarakat yang dikehendaki atau dibutuhkan masyarakat, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada masyarakat mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Untuk itu ada beberapa ketentuan dalam melihat kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Adanya kehandalan (*reliability*).
- 2) Adanya tanggapan baik (*responsiveness*).

- 3) Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*).
- 4) Adanya jalan untuk memulai (*access*).
- 5) Adanya sopan santun (*courtesy*).
- 6) Adanya hubungan baik (*communication*).
- 7) Adanya kepercayaan (*credibility*).
- 8) Adanya jaminan (*security*).
- 9) Adanya pengertian (*understanding*).
- 10) Adanya penampilan yang baik (*appearance*).

Jadi dalam pelayanan pemerintah perlu dilakukan penilaian sama tidaknya harapan dan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti. Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan, dan mutu yang dituntut masyarakat.

### **2.3 Sistem Pelayanan**

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau antar unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang mempengaruhi satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakan suatu fungsi yang utama dan suatu usaha atau urusan Prajudi (2011:78) atau suatu kebetulan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-

hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebetulan dari keseluruhan yang utuh. Pamudji (2011:78).

Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang kait – mengkait satu sama lain, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan apabila terganggu kestabilannya akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsure pelayanan seperti tingginya biaya, jeleknya mutu ataupun lamanya waktu maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

#### **2.4 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itusesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya 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 (Rasyid, 2002:120). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah 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) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan publik secara formal dirumuskan sebagaimana dituangkan dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan suatu kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2008:199) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasinya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kurniawan (2008:199) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Menurut Roth ( 2011 : 106 ), Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu maupun kelompok atau organisasi.

Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap barang publik maupun barang setenga publik. Sejalan dengan karakteristik barang diatas kegiatan pelayanan publik dikatakan oleh Lonsdale & Enyedi sebagaimana dikutip oleh Roth ( 2011 : 106 ) sebagai “*Something made*

*available to the whole of population, and it involves thing which people can not proved for themselves, i.e. people must act collectively.”* pengertian ini memberikan ciri bahwa setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya sendiri melainkan harus disediakan secara berkelompok.

Pelayanan publik dimaknai sebagai sebuah usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut, (Kurniawan dan Najih, 2008 : 56). Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Secara umum kegiatan pelayanan publik mencakup lingkup pelaksanaan yang luas dan kompleks, rumit serta dalam prosesnya mengandung kegiatan yang saling berkaitan dengan kegiatan atau tugas dan fungsi antara unit/instansi yang satu dengan lainnya. Fungsi pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan tersebut adalah pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan. Kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan umum harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segalah hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga Negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemberian pelayanan publik olehaparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum

(public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnyadengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda daribarang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah outputnya yang tidak berbentuk (intangible output), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

### 1. Jenis Pelayanan

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada cirri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan Administrasi adalah sejenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan, berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, pengambilan dokumentasi, dan kegiatan tatausaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.
2. Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa penyediaan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk

distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung sebagai unit atau individual dalam suatu sistem.

3. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian yang tentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan terpakai dalam jangka waktu tertentu.

## 2. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik berdasarkan keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

## 2.5 Teori Unsur Pelayanan Publik

Sebagaimana yang dikatakan oleh Happy Bone Zulkarnaen ( 1996 : 75 ) bahwa pelayanan aparatur Negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi, dan tidak dapat lepas dari etika birokrat itu sendiri.

### 1. Unsur Pelayanan

Dari uraian ini dapat dianalisis bahwa pelayanan :

1. Waktunya semakin singkat.

2. Mutunya semakin baik.
3. Biaya semakin murah.

#### Ad. 1 Deskripsi Waktu Pelayanan

Menurut Men PAN Nomor : 81 Tahun 1995, waktu pelayanan di tetapkan harus sederhana, jelas kapan selesaiannya, aman penggerjaannya, tepat waktu dan lancar prosesnya.

Untuk itu pemerintah harus tanggap terhadap pengaduan masyarakat berupa keluhan tentang berbelit-belitnya urusan pelayanan dari aparat birokrasi.

Gaspersz (1994:75) mengatakan bahwa, lama dan cepatnya waktu pelayanan ditentukan antara lain oleh penungguan publik terhadap penyelesaian pelayanan, kepraktisan proses pelayanan, kemudahan menjangkau setiap unit yang terkait, tersedianya informasi dan banyaknya petunjuk untuk masyarakat.

#### Ad. 2 Deskripsi Mutu Pelayanan

Menurut SK Men PAN Nomor : 81 Tahun 1995, mutu pelayanan ditentukan oleh adanya prosedur yang mapan, harus adanya tata cara yang umum, pertanggungjawaban pelayanan publik bila ada kendala, keadilan pelayanan secara merata, dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Gaspersz (1994:76) bahwa tinggi dan rendahnya mutu pelayanan ditentukan oleh kesopanan dan keramahan pelayan publik, bebasnya dari kesalahan, kemampuan penanganan keluhan masyarakat ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan umum.

### Ad..3 Deskripsi Biaya Pelayanan

Menurut SK Men PAN Nomor : 81 Tahun 1995, biaya pelayanan ditentukan oleh ada tidaknya efisiensi, pengeluaran masyarakat yang ekonomis, penyesuaian pembiayaan pelayanan dengan kondisi kemampuan masyarakat, syarat-syarat pelayanan yang jelas, proses yang transparan. Untuk itu pemerintah harus tanggap terhadap pengaduan masyarakat berupa keluhan tentang banyaknya biaya yang dikeluarkan masyarakat dan tidak sesuaiannya biaya tersebut dengan ongkos yang tertera.

Gaspersz (1994:76) mengatakan bahwa, banyak dan sedikitnya biaya pelayanan ditentukan oleh kegunaan biaya itu sendiri, cara penetapan harga, perubahan harga yang jelas, target pasar, kemungkinan diskon, kemungkinan kupon berhadiah, kerincian tata cara pembayaran, serta keterbukaan yang jelas.

Sebagaimana penulis sampaikan dimuka bahwa seharusnya konsep waktu pelayanan, mutu pelayanan dan biaya pelayanan tersebut diatas, dapat dilihat dari banyaknya pengaduan masyarakat berupa keluhan tentang :

- 1) Lamanya waktu pelayanan.
- 2) Rendahnya mutu pelayanan.
- 3) Banyaknya biaya pelayanan.

### **2.6 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam keputusan Men.PAN Nomor 25 tahun 2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan tugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama,jabatan,serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan peayanan, yaitu melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu melaksanakan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang digunakan.

Dari ke 14 unsur tersebut diatas penulis mengambil tujuh kategori prinsip pelayanan publik yang dijadikan pedoman penilaian yaitu :

1. Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan disenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prinsip kesederhanaan ini hakekatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Prosedur umum dimaksudkan ialah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati/dijalankan dalam proses penyelenggaraan.

Dalam menyusun kebijaksanaan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan umum hendaknya dirumuskan dan disusun dalam tata urutan atau

mekanisme arus kerja yang sederhana yang artinya tidak banyak melibatkan atau melewati simpul/meja yang tidak terdapat kaitannya dengan fungsi utama dalam proses pelayanan. Namun kesederhanaan prosedur ini dengan tanpa mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri. Prinsip kesederhanaan ini untuk : (1) makin sedikitnya simpul, meja/petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan umum. (2) memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat. (3) memperkecil terjadinya birokrasi/prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tata laksana pelayanan yang baik.

## 2. Kejelasan dan kepastian.

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai, prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Prinsip kejelasan dan kepastian dalam ketatalaksanaan namun, lebih menekankan pada aspek-aspek : (1) proses arus kerja dalam prosedur tata cara penyelenggaraan pelayanan, artinya perlu diperhatikan apakah sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi

mengenal sarana penunjang (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat pula secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.

### 3. Keamanan

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dalam memberikan keamanan kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam prinsip ini memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelaksanaan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor : (a). produk pelayanan administrasi, (dokumen, surat, kartu, gambar, tiket, dan lain-lain), hendaklah diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahannya secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan atau pun kekhawatiran bagi masyarakat. (b). produk pelayanan barang (air bersih, tegangan listrik, tindakan perawatan/pengobatan RS, dan sebagainya), perlu diperhatikan standar mutu yang layak. (c). produk pelayanan jasa (perhubungan darat, laut, udara), perlu diperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan.

### 4. Keterbukaan.

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/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.

Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian

pelayanan kepada masyarakat (pemohon), untuk itu hal-hal yang perlu diupayakan dalam prinsip ini, ialah :

- 1) Penginformasian instrumen pelayanan secara terbuka seperti (bagan alir mekanisme pelayanan, daftar persyaratan, daftar tarif, jadwal waktu, nama loket/petugas/meja kerja. Langkah ini dapat dilakukan dengan mempersiapkan membuat :
    - a) Bagan alir prosedur/tatacara dan persyaratan, untuk dipasang/atau ditempel ditempat ruang pelayanan, sekaligus dilengkapi dengan keterangan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
    - b) Setiap satuan kerja/loket pelayanan dan nama pejabat/petugas penanggung jawabnya perlu dibuat, dicantumkan nama secara jelas dan terbuka.
    - c) Tarif dan rincian biaya/tarif yang harus dibayar oleh pemohon pelayanan, diinformasikan secara terbuka.
  - 2) Menyediakan fasilitas media informasi, (seperti : papan informasi /pengumuman, loket informasi, kotak saran,media cetak/brosur, monitor tv, yang berfungsi memberikan informasi menyangkut kegiatan pelayanan.
  - 3) Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.
5. Ekonomis.

Prinsip ini mengandung arti penanganan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

- a. Nilai atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan umum, hendaknya perlu memperhatikan hal-hal yang berakibat pada biaya ekonomi tinggi yang memberatkan masyarakat antara lain :

- a) Dalam penetapan tarif yang berkaitan dengan pelayanan, perlu diperhitungkan besarnya secara layak dan terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat setempat.
- b) Mekanisme pelayanan agar dijaga tidak memberikan peluang terjadinya pungutan liar, sehingga tidak berdampak pada ekonomi biaya tinggi bagi masyarakat.
- c) Dalam penetapan tarif pelayanan, agar tetap konsisten dan didalamnya/pada peraturan perundang-undangan yang melandasi.

## 6. Keadilan

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam prinsip ini menekankan bahwa dalam penyelenggaraan umum hendaknya perlu memperhatikan hal-hal :

- 1) Cakupan golongan masyarakat yang menerima pelayanan, hendaknya meliputi semua kias sosial yang merata.

2) Tidak mebeda-bedakan perlakuan pemberian pelayanan, misalnya menyangkut biaya tariff/persyaratan yang dikenakan pada masyarakat, urutan tindakan pemberian pelayanan harus sesuai dengan nomor urut pendaftaran., kecepatan kelancaran pelayanan bagi golongan masyarakat tertentu.

#### 7. Ketetapan waktu.

Sendi atau prinsip mengandung arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu ini hal yang perlu diperhatikan antara lain :

- a) Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan.
- b) Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian (wasdal) oleh pimpinan/atasan langsung.

Berangkat dari konsep tersebut dan penjelasan pelayanan publik tentang bagaimana pelayanan itu diberikan sesuai dengan haknya, maka dalam tatanan implementasi akan memunculkan tanggapan-tanggapan masyarakat terhadap stimulus terhadap kebijakan-kebijakan dalam pelayanan oleh pemerintah.

### **2.7 Sistem Pelayanan Publik**

Konsepsi pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau birokrasi untuk memberikan bantuan atau kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Doktrin ini menentang pendekatan monastik yang lebih dulu mencapai puncaknya pada era progresif (akhir abad 19 sampai awal abad 20),

yang berpendapat bahwa untuk menghindari korupsi dan politisasi pelayanan publik seharusnya berbeda dari manajemen bisnis swasta, menyewa dan menghadiahi staf dengan cara berbeda-beda dan beroperasi dalam suatu gaya legalistik dengan aturan umum yang dibuat untuk mengembangkan keadilan dan pertanggungjawaban.

Sehubungan dengan itu, Sadu Wasistiono (2011:121) mengemukakan bahwa tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum pada masyarakat/publik. Oleh karena itu organisasi pemerintah sering pula disebut “Pelayanan Publik”. Dalam kenyataannya masih banyak aparatur pemerintah belum menyadari arti pentingnya pelayanan publik. Meskipun telah banyak dilakukan pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) maupun pendidikan jangka panjang untuk aparatur pemerintah tetapi sering kali lebih menekan pada aspek administrasi kepemimpinan dan sedikit substansi keilmuan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Sadu Wasistiono (2011:122) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah baik swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian dapat memberikan pelayanan publik pada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah tetapi juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan.

Meskipun demikian secara konsepsional pihak yang disebut sebagai pengguna jasa layanan publik tidak hanya warga masyarakat yang langsung menikmatinya namun calon pengguna dimasa yang akan datang termasuk pengguna layanan publik. Layanan publik pada dasarnya dapat dikelompokkan di dalam pelayanan publik dibidang pendidikan, kesehatan masyarakat, keamanan dan ketertiban masyarakat serta kesejahteraan sosial.

Terdapat dua faktor penyebab timbulnya pelayanan publik yaitu : 1) faktor yang bersifat ideal dan modern; dan 2) yang bersifat material. Faktor yang bersifat ideal dan modern meliputi adanya : rasa cinta dan kasih saying, tolong menolong sesamanya dan berbuat baik. Faktor materialnya akan menimbulkan hak dan kewajiban. Baik ke dalam maupun ke luar organisasi. Hak kedalam misalnya: pertama, hak mendapat perlakuan yang sama atas dasar aturan yang adil dan jujur. Kedua, hak atas penghasilan berdasarkan peraturan yang ada. Ketiga, hak menjalankan ibadah di tempat kerja. Keempat, hak istirahat sesuai dengan Konvensi Internasional labour Organisation (ILO), adalah hak perlindungan terhadap kesehatan dan keselamatan kerja. Sedangkan kewajiban organisasi misalnya : pertama, menyelesaikan tugas/pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam waktu yang telah ditetapkan. Kedua, melayani keperluan orang yang berkepentingan, baik orang dalam yaitu pegawai maupun orang lain yang bukan pegawai dengan cara dan sikap yang sama. Ketiga, mentaati peraturan organisasi. Keempat, bersikap dan berperilaku sesuai dengan doktrin budaya organisasi.

Sistem pelayanan publik sebenarnya satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik ini

terdiri atas empat faktor : pertama, sistem, prosedur dan metode; yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan, kedua, personil, terutama ditekankan pada aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus professional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat, ketiga, sarana dan prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta pasilitas pelayanan publik misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, keempat, masyarakat sebagai pelangan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Sehubungan dengan itu, Parasuraman yang dikutip oleh Savas (2011:123) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan publik menunjukan pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan masyarakat atas layanan yang diterima. Dengan demikian terdapat dua unsure dalam kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan.

Dimensi-dimensi kualitas layanan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sekaligus untuk melakukan perbaikan kualitas layanan cukup banyak. Sejalan dengan Sadu Wasistiono, Vincent yang dikutip oleh Frederickson (2011:124) menyatakan ada 10 atribut yang digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas layanan yaitu : 1) ketepatan waktu layanan, 2) akurasi layanan, 3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan, 4) tanggung jawab, 5)

kelengkapan, 6) kemudahan mendapat layanan, 7) variasi model layanan, 8) kenyamanan, 9) atribut pendukung, 10) Layanan pribadi.

## **2.8 Pemerintahan Yang Baik (*good governance*)**

Istilah *good governance* pertama kali muncul dan popular di Indonesia sekitar tahun 1990-an dalam penyelenggaraan pemerintah kita *good governance* menjadi sangat penting dan strategis, mengingat kemunculannya disaat penyelenggaraan pemerintah Indonesia sedang mengalami distorsi terhadap efektivitas pelayanan publik, dalam arti bahwa sudah bukan menjadi rahasia umum apabila berurusan dengan birokrasi pemerintah yang dialami berbelit-belit, sangat lamban, penuh dengan pungutan liar, pelayanan yang kurang baik dan lain-lain. Oleh karena itu *good governance* seperti obat mujarab untuk mengobati penyakit birokrasi pemerintah tersebut.

Meskipun kita telah mengenal *good governance* selama lebih dari satu dasa warsa, apakah dalam pemerintahan telah dilaksanakan dengan baik atau belum dilaksanakan oleh aparatur birokrasi pemerintah Indonesia. Namun satu hal yang mendasar *good governance* hanya akan dijumpai pada sistem politik yang demokratis.

*Good Governance* menurut Healy dan Robinson (1992:64) yang dikutip Hamdi mengatakan bahwa *good governance* bermakna tingkat efektivitas organisasi yang tinggi dalam hubungan dengan formulasi kebijakan dan kebijakan yang senyatanya dilaksanakan, khususnya dalam pelaksanaan kebijakan ekonomi dan kontribusi pada pertumbuhan, stabilitas dan kesejahteraan rakyat. Pemerintah yang baik juga bermakna akuntabilitas transparasi, partisipasi, dan keterbukaan.

*Good governance* atau kepemerintahan yang baik menurut Manan (2001: 276) adalah pemerintah yang memberikan berbagai kemudahan, kepastian, dan bersih dalam penyediaan pelayanan dan perlindungan dari berbagai tindakan yang sewenang-wenang, baik atas diri hak maupun harta bendanya. Sedangkan Tjokroamijoyo (2001:6) mengatakan bahwa yang menjadi prinsip yang sangat penting dalam *good governance* adalah akuntabilitas dan transparansi. Selanjutnya Syamsuddin (2005:10) menjelaskan bahwa secara umum *good governance* atau pemerintahan yang baik, dapat diartikan yaitu dijalankan dengan baik (*good*) ketiga domain yang ada dalam *governance* atau kepemerintahan. Ketiga domain pemerintahan itu adalah (1) Negara atau pemerintahan (*state*); (2) sector swasta atau dunia usaha (*private sector*) dan masyarakat (*society*) dan ketiga domain tersebut harus seimbang dalam pelaksanaannya (Wijaya, 2009).

### 1. Prinsip *Good Governance*

Sehubungan dengan hal itu, Bappenas dan Biro Pusat Statistik (BPS) yang disponsori oleh *United Nations Development Programme* (UNDP) merumuskan 8 prinsip *good governance* yang penting diperhatikan dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan diindonesia, yaitu :

1. Partisipasi, artinya mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak baik dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagaimana disampaikan oleh pakar yang lain pada dasarnya “membangun atau melaksanakan suatu kebijakan dengan melibatkan partisipasi masyarakat luas yang disebut dengan para *state holder* tetap akan

lebih menguntungkan pemerintah disbanding jika pemerintah itu sendiri yang mengerjakan seluruh fungsi-fungsi pemerintahan.

2. Penegakan hukum, artinya mewujudkan adanya penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM, dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.
3. Transparansi, artinya menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
4. Kesetaraan, artinya memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kesjahteraannya. Kesejahteraan ini menjadi penting dalam perbincangan masyarakat luas ketika tuntutan keadilan dan pemerataan menjadi doktrin populis bagi Negara yang menganut faham kesejahteraan rakyat, seperti di Jerman dan Prancis, meskipun dalam praktek ekonominya menggunakan pasar bebas.
5. Akuntabilitas, artinya meningkatkan akuntabilitas publik para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat luas. Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban pemerintah terhadap rakyatnya yakni apa yang dikerjakan dan apa yang tidak dikerjakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi janji terhadap mandat yang diberikan oleh rakyat melalui konstitusi Negara.
6. Pengawasan, artinya meningkatkan upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dengan mengusahakan keterlibatan swasta dan masyarakat luas. Pengawasan sebagai salah satu

fungsi manajemen merupakan pilar utama kesuksesan dalam menjalankan kegiatan pemerintahan.

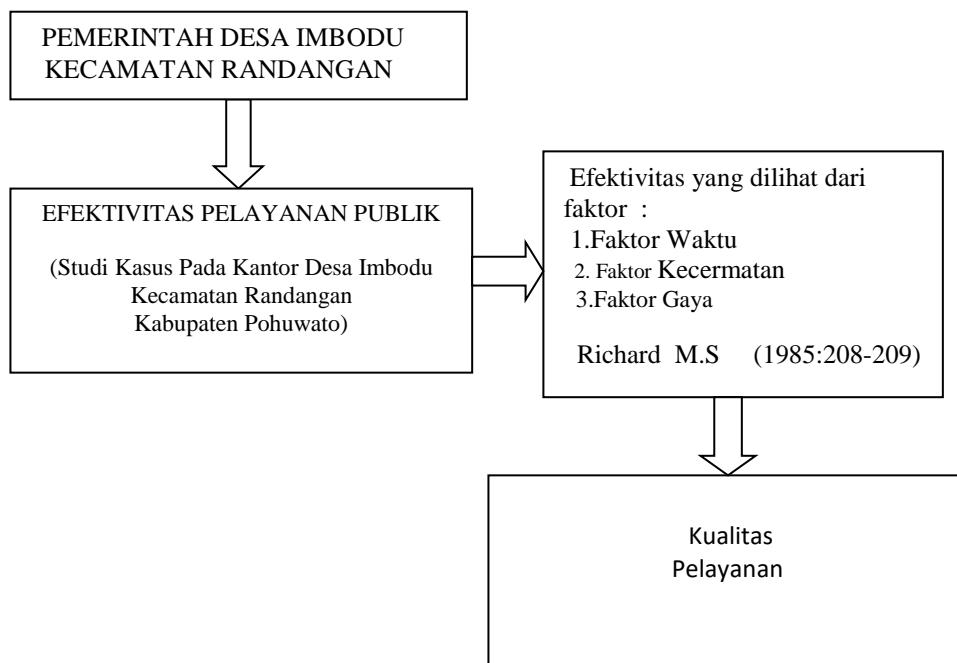
7. Efisien dan Efektif, artinya menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab. Kata efisien dan efektivitas sering diterjemahkan “berhasil guna dan berdaya guna”. Kedua kata tersebut juga digunakan dalam satu paket, artinya efisiensi berkenaan dengan persoalan “pembiayaan” dan efektif berkaitan dengan tercapainya sasaran yang optimal.
8. Profesionalisme, artinya meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintah agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau. Kata “*profesionalisme*” selalu menjadi jargon pada setiap pembicaraan dalam forum ilmiah maupun diperkotaan.

## 2.9 Kerangka Pikir

Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variable atau lebih. Apabila penelitiannya hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri. Maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran variable yang diteliti (Sapto Harkoyo, 1999).

Berdasarkan teori di atas, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti gambar di bawah ini.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**



## **BAB III**

### **OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Berdasarkan latarbelakang masalah penelitian, maka yang menjadi objek penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Desa Imbodu Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato).

#### **3.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Nazir, (1988:63) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti stutus sekelompok manusia suatu objek, suatu kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan penelitian deskriptif ini untuk membuat deskriptif gambaran atau lukisan secara sistematis. Faktual dan aktual mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Menurut koentjaningrat (1990:29) bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, dan atau untuk menentukan frekuensi atau penyabaran suatu gejala dalam masyarakat.

Berdasarkan pengertian pakar di atas maka penulis menarik kesimpulan bahwa metode survey deskriptif cocok untuk digunakan dalam penelitian ini, karena sesuai dengan maksud penelitian, yaitu untuk memperoleh gambaran mengenai Efektivitas Pelayanan Publik pada kantor Desa Imbodu Kecamatan Randangan.

### 3.3 Fokus Penelitian

Dalam pandangan penelitian kualitatif, gejala itu bersifat *holistic* (menyeluru, tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif .Tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variable penelitian, tetapi keseluruhan situasisosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksisecara sinergis.

Untuk mempermudah dalam pelaksanaan penelitian ini maka perlu dikemukakan mengenai fokus penelitian yaitu : focus penelitian dalam mengukur Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Imbodu, kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato adalah sebagai berikut :

1. Faktor waktu yaitu ketepatan atau kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.
2. Faktor kecermatan yaitu factor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat.
3. Faktor gaya pemberian pelayanan yaitu cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

### 3.4 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ialah individu/orang yang dianggap dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan focus penelitian. Penentuan informan dilakukan secara purposive (penentuan informan dengan pertimbangan tertentu). Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepala Desa : 1 Orang
- b. Sekretaris Desa : 1 Orang

- c. Pegawai/AparatDesa : 4 Orang
- d. Masyarakat : 3 Orang

### **3.5 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan dilokasi penelitian melalui wawancara.
2. Sumber data sekunder, yaitu semua data dan dokumentasi dari lokasi penelitian yang dianggap relevan dengan focus penelitian.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari pendekatan deskriptif. Catatan deskriptif adalah catatan alami (catatan tentang apa yang dilihat dan apa yang didengar, disaksikan dan dialami).

- a. Observasi atau pengamatan, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada lokasi penelitian. Tahap awal observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan yang bersifat umum, yaitu memahami kegiatan yang terjadi dan dikaitkan dengan masalah yang diteliti.
- b. Interview (wawancara), yaitu suatu metode pengumpulan data dengan melalui Tanya jawab kepada informan untuk menggali lebih jauh terhadap permasalahan yang di teliti.
- c. Dokumentasi, yaitu metode untuk menjaring informasi yang dikaji dalam bentuk dokumen, seperti pelayanan tertulis atau aturan yang terkait dengan efektivitas pelayanan publik.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap Kredibel. Miles dan Huberman (2016:246), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terusme nerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu : data *reduction*, data *display*, dan *conclution drawing/verification*.

#### a. Data *Reduction*

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak. Kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segerah dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

#### a. Data *Display*

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, phicard, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut maka akan terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga

akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan, dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

*b. Conclusion Drawing*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat, yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data. Maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah singkat Desa Imbodu**

Desa Imbodu adalah sebuah desa yang dulu dinamakan Kampung Imbodu berdiri sejak tahun 1920 yang silam. Dahulu Desa Imbodu adalah dataran yang ditumbuhi semak belukar yang ditempati oleh binatang- binatang buas. Asal mula penduduk Desa Imbodu Yaitu merupakan pemukiman lingkungan yang terdiri dari kelompok masyarakat yang datang dari berbagai macam kampung saat itu untuk mencari nafkah kehidupan mereka dan dikepalai oleh seorang pemuka masyarakat yang digelar Bantalo atau pemimpin lingkungan.

Mata pencaharian masyarakat pada saat itu adalah pergi kehulu mencari rotan dan damar untuk menafkahi keluaga. Setelah Lingkungan ini berkembang Penduduknya, maka pada tahun itu juga masarakat bermusyawarah membentuk kampung imbodu yang dikepalai oleh seorang tokoh masyarakat dari gorontalo bernama **LAGANI BUMULO** tahun 1920 dan nama kampung imbodu berasal dari kata Himbunga atau ibode yang artinya ( Bantu membantu dalam melaksanakan segala kegiatan yang ada dilingkungan itu ).

Pada masa Pemerintahan Kepala Kampung Bapak **LAGANI BUMULO** Masyarakat diatur dan diarahkan untuk bercocok tanam padi, jagung dll. Dengan hasil produksi cocok tanam padi dan jagung dapat mencukupi kebutuhan masing-masing keluarga tersebut, sehingga mata pencaharian masyarakat pergi ke hulu untuk mencari damar dan rotan mulai hilang.

Sampai dengan saat ini secara Geografis Desa Imbodu adalah Ladang pertanian dan perkebunan.

#### **4.1.2 Topografi**

Desa Imbodu memiliki :

- a. Luas kemiringan lahan (rata-rata)
  - 1. Datar 57,81 KM 2
  - b. Ketinggian di atas permukaan laut (rata-rata) 6 m

#### **4.1.3 Klimatologi**

Klimatologi Desa Imbodu antara lain :

- a. Suhu : 27 – 30 °C
- b. Curah Hujan : 2000/3000 mm
- c. Kelembaban udara
- d. Kecepatan angin

#### **4.1.4 Potensi Pengembangan Wilayah**

Berdasarkan deskripsi karakteristik wilayah dapat diidentifikasi wilayah yang memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai kawasan budidaya seperti perikanan, pertanian, industri, Pengolahan dan lain-lain dengan berpedoman pada rencana tata ruang wilayah. Penyajian data mengacu pada tabel berikut : Tabel 4.1 : karakteristik wilayah

<b>No</b>	<b>Uraian</b>	<b>Luas</b>
1	Potensi Tanaman Jagung	245 Ha
2	Potensi Tanaman Kelapa	83 Ha

Sumber : Kantor Desa Imbodu 2019

#### 4.1.5 Wilayah Rawan Bencana

Berdasarkan deskripsi karakteristik wilayah dapat diidentifikasi wilayah yang berpotensi rawan bencana alam, seperti banjir, tsunami, abrasi, longsor, kebakaran hutan, gempa tektonik dan vulkanik dan lain-lain.

Penyajian data mengacu pada tabel berikut :

No	Uraian	Desa	Dusun I	Dusun II	Dusun III
1	Wilayah rawan banjir (Hektar)	Desa Imbodu	-	35 Ha	45 Ha
2	Abrasi (km)	Desa Imbodu	-	-	-
3	Longsor	Desa Imbodu	-	-	-

Sumber : Kantor Desa Imbodu 2019

**Tabel Demografi Tahun 2017**

No	Uraian	Desa
1	<b>Kependudukan</b>	
	A. Jumlah Penduduk (Jiwa)	1143
	B. Jumlah KK	320
	C. Jumlah laki-laki	565
	D. Jumlah Perempuan	578
2	<b>Kesejahteraan Sosial</b>	
	A. Pra Sejatra	154
	B. Keluarga Sejatra I	97

	C. Keluarga Sejatra II	25
	D. Keluarga Sejatra III	29
	E. Keluarga Sejatra III+	15
<b>3</b>	<b>Tingkat Pendidikan</b>	
	A. Tidak tamat SD	177
	B. PAUD	49
	C. TK	9
	B. SD	241
	C. SLTP	152
	D. SLTA	125
	E. Diploma/Sarjana	35
<b>4</b>	<b>Mata Pencaharian</b>	
	A. Buruh Tani	75
	B. Petani	438
	C. Peternak	55
	D. Pedagang	67
	E. Tukang Kayu	17
	F. Tukang Batu	18
	G. Penjahit	5
	H. PNS	12
	I. TNI/Polri	2
	J. Perangkat Desa	14
	K. Pengrajin	17
	L. Buruh Industri	

<b>5</b>	<b>Agama</b>	
	A. Islam	1143 Jiwa
	C. Kristen Protestan	-
	D. Kristen Katolik	-
	E. Hindu	-
	F. Budha	-

Sumber : Kantor Desa Imbodu 2019

#### **4.1.7 Visi dan Misi Desa Imbodu**

Sesuai dengan kaidah perundang-undangan bahwa RKP Desa harus selaras dengan RPJM Desa, maka RKP Desa Imbodu Tahun 2017 disusun dengan memperhatikan Visi dan Misi Desa Imbodu yang tertuang dalam RPJM Desa Imbodu Tahun 2016-2022, sebagai dasar dalam pelaksanaan pembangunan Desa Imbodu, yaitu dengan **VISI “Mengembang Amanah, Berjuang Untuk Rakyat Menuju Kebersamaan Membangun Masyarakat Yang Maju Dan Makmur Dalam Lintas Fisik Maupun Non Fisik”**, maka ditetapkan **“Misi Pembangunan Desa Imbodu 2016-2022”** sebagai upaya dalam mewujudkan visi, sebagai berikut:

Meningkatkan Sektor Pertanian, Peternakan, Dan Perikanan Untuk kemakmuran Rakyat;

1. Meningkatkan Kegiatan Kebersihan Dan Penataan lingkungan Desa;
2. Meningkatkan Kegiatan Keagamaan, Olah Raga, Dan Kesenian;
3. Memberikan Rasa Aman Kepada warga Masyarakat Desa;

4. Meningkatkan sektor Pembangunan Fisik Dibidang Pemberdayaan Lintas Ekonomi Dengan Perbaikan Jalan-Jalan Usaha Tani Serta jalan Desa Belum Tersentuh Pengaspalan;
5. Menyalurkan Berbagai Macam Bantuan Pemerintah Untuk Kesejahteraan Warga Masyarakat sebagaimana Mestinya;
6. Tetatap Menjaga Pemerintah Desa Yang Bersih Dan Berwibawa Dari Berbagai Penyelewengan Anggaran Serta Menganti Aparat Desa Yang Terlibat Korupsi;
7. Mengali Potensi Alam Untuk Kemakmuran Rakyat;
8. Tetap Amanah Dalam Mengalokasikan Berbagai Bantuan Pemerintah Dan Suwasta Untuk Kesejahteraan Rakyat.

**a. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penyusunan RKP DesaDesa Imbodu Tahun 2018 adalah sebagai berikut :

1. Menyajikan dokumen perencanaan pembangunan tahunan desa yang menjamin adanya sinergi perumusan kondisi atau masalah desa, perencanaan, serta perumusan strategi yang sesuai dengan kebutuhan desa.
2. Menyajikan pedoman perencanaan pembangunan desa bagi penyelenggaraan pemerintahan di Desa tahun 2018

Tujuan dari penyusunan RKP Desa Imbodu Tahun 2018 adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi kinerja pembangunan desa Imbodu tahun 2016 serta menganalisis prospek pembangunan tahun 2017 ini dengan memperhatikan kondisi pembangunan nasional dan regional.
2. Mengarahkan pencapaian Visi dan Misi Desa Imbodu Tahun 2017 ke dalam suatu strategi pembagunan yang akan dilaksanakan pada tahun 2018
3. Memberikan penjelasan tentang kebijakan pembangunan Desa Imbodu yang dituangkan dalam susunan prioritas program kegiatan desa tahun 2018

#### **4.1.7 Periode Kepemimpinan Kepala Desa Imbodu**

NO.	Nama Kepala Desa	Periode Tahun	Ket
1.	Lagani Bumulo	1920 S/d 1930	
2.	Mustapa Bumulo	1930 S/d 1935	
3.	Wabanga Bumulo	1935 S/d 1948	
4.	Taib Rasyid	1948 S/d 1974	
5.	Djafar Dj Kum	1974 S/d 1975	
6.	Hasan Monoarfa	1975 S/d 1977	
7.	Abdullah T. Rasyid	1977 S/d 1990	
8.	Suwardi Kaluku	1990 S/d 1992	
9.	Junus T. Rasjid	1992 S/d 2008	
10.	Anis Hiola	2008 S/d 2014	
11.	Suleman Rasid	2004 S/d 2016	PLH

12.	Hamid Datau	2016 S/d Sekarang	
-----	-------------	-------------------	--

Sumber : Kantor Desa Imbodu 2019

#### **4.1.8 Tugas Dan Fungsi Pemerintahan Desa**

##### **A. Tugas Kepala Desa**

- a) Memimpin penyelengaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD;
- b) Mengajukan rancangan peraturan desa;
- c) Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD;
- d) Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa lainnya dan diketahui oleh BPD dan Camat;
- e) Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APB-Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD;
- f) Membina kehidupan masyarakat desa;
- g) Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;
- h) Mewakili desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menujuk kuasa untuk mewakilinya sesuai dengan Perundang-undangan; dan
- i) Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

##### **B. Tugas Sekretaris Desa**

- a) Melaksanakan, menerima, dan mengendalikan surat-surat desanya mempunyai tugas keluar serta melaksanakan tata kearsipan;
- b) Mengkoordinir penyediaan penyimpanan dan mendistribusikan alat-alat-alat kantor;

- c) Mengkoordinir jadwal serta mengikuti perkembangan pelaksanaan piket;
- d) Mengkoordinir Pengesahan ketertiban dan kebersihan kantor, dan bangunan lain milik desa;
- e) Mengkoordinir pengeluaran buku administrasi umum;
- f) Mengkoordinir inventaris kekayaan desa;
- g) Melaksanakan tugas lain yang dibrikan oleh kepala desa.

### **C. Tugas Kepala Urusan Pemerintahan**

- a) Melaksanakan kegiatan adiminstrasi penduduk di desa;
- b) Melaksanakan dan memberikan pelayaan terhadap masyarakat dal hal Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c) Melaksanakan Kegiatan adiministrasi pemerintah;
- d) Melaksanakan pencatatan kegiatan monografi desa;
- e) Melaksanakan kegiatan kemasyarakatan antara lain kegiatan ketentraman dan ketrtiban serta pertahanan sipil;
- f) Melaksanakan penyelenggaraan buku adiministrasi peraturan desa, peraturan kepala desa, dan keputusan kepala desa;
- g) Melaksanakan kegiatan adiministrasi pembangunan berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- h) Membantu tugas-tugas dalam bidang adimntrasi penmungutan pajak bumi dan bangunan (PBB);
- i) Membantu pelaksanaan pengawasan terhadap penyaluran bantuan kepada masyarakat, serta melakukan kegiatan pengamanan akibat bencana Alam dan bencana lainnya;
- j) Mengifentaris dan mengelola serta merencanakan sumber-suber pendapatan asli desa;

- k) Melaksanakan adiministrasi peraturan desa, peraturan kepala desa, dan keputusan kepala desa;
- l) Mencatat kegiatan politik;
- m) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala desa.

#### **D. Tugas Kepala Urusan Pembangunan**

- a) Mengumpulkan, mengelolah, mengevaluasi data dibidang perekonomian, pembangunan, dan kesejahteraan masyarakat;
- b) Melakukan kegiatan pembinaan terhadap perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah, dan kegiatan perekonomian lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perekonomian masyarakat;
- c) Melakukan pembinaan dalam bidang keagamaan, kesehatan, keluarga berencana, dan pendidikan masyarakat;
- d) Melakukan pelayanan kepada masyarakat dibidang perekonomian, pembangunan, dan kesejahteraan masyarakat;
- e) Melakukan kegiatan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan perekonomian dan pelaksanaan pembangunan;
- f) Membantu pembinaan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta menjaga, memelihara sarana, dan prasarana fisik dlingkungan desa;
- g) Melakukan kegiatan administrasi perekonomian dan pembagunan didesa;
- h) Membantu membina dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangkaian lembaga pemberdayaan masyarakat desa;
- i) Membantu mengumpulkan dan menyalurkan dana atau bantuan terhadap korban bencana alam serta bencana lainnya;

- j) Melaksanakan perencanaan dan pencatatan dalam pembuatan daftar usulan rencana pembangunan; dan
- k) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala desa.

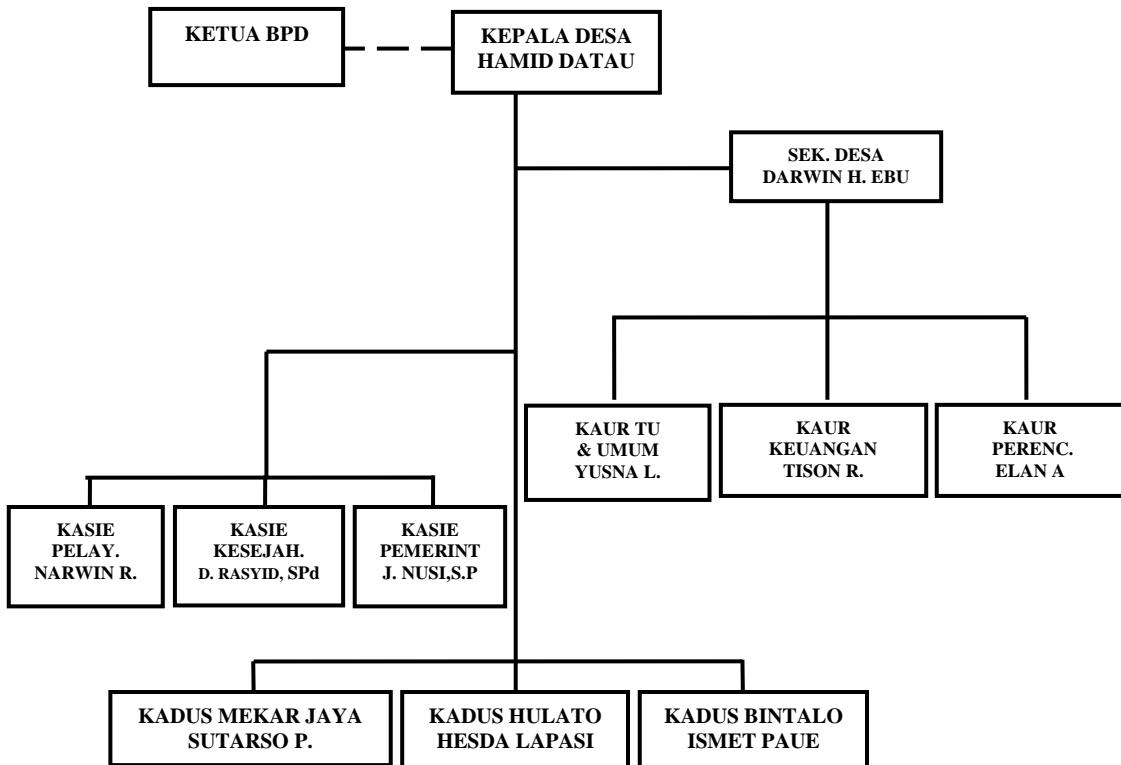
#### **E. Tugas Kepala Urusan Umum**

- a) Melakukan kegiatan urusan perlengkapan dan inventarisasi kekayaan desa;
- b) melakukan kegiatan urusan rumah tangga;
- c) Mengatur penyelengaraan rapat-rapat dinas dan upacara; dan
- d) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala desa.

#### **F. Tugas Kepala Dusun**

- a) Membantu pelaksanaan tugas kepala desa dalam wilayah kerjanya;
- b) Melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan gotong royong masyarakat;
- c) Membantu kepala desa dalam pembinaan diwilayah kerjanya; dan
- d) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh kepala desa.

#### 4.1.9 Struktur Organisasi Desa Imbodu



Sumber : Kantor Desa Imbodu 2019

#### 4.2 Hasil Penelitian

Dari hasil penelusuran penulis dalam permasalahan penelitian melalui wawancara langsung dengan sumber informan tentang efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Imbodu Kecamatan Randangan, maka penulis dapat menguraikannya berdasarkan indikator variabel sebagai berikut :

##### 1. Ketepatan waktu layanan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu aparat desa imbodu yakni EA,Kaur perencanaan, dikatakan sebagai berikut :

“ Jika ditanyakan masalah ketepatan waktu layanan yang dilakukan dikantor desa ini saya merasa sudah sesuai dengan apa yang kami laksanakan selama ini, yang setiap hari kami lakukan pelayanan semakin

baik menurut masyarakat, ada pernyataan mereka bahwa setiap masyarakat datang ke kantor desa untuk mengurus sesuatu yang berhubungan dengan urusan surat menyurat mereka merasa sudah baik layanan di sini, sebagai aparat pemerintah saya harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (publik). Jika diantara kami ada yang berhalangan hadir, maka teman kami yang lain membantu melayani masyarakat sesuai layanan yang mereka butuhkan, sehingga tidak kekecewaan masyarakat yang ditimbulkan oleh ketidakhadiran aparat lain.”

Dari pendapat informan di atas, dapat dikemukakan lagi pendapat dari papar yang lainnya, yakni Kaur tata Ussaha, YL, dikatakan bahwa :

“Kami selaku pelayanan publik atau masyarakat selalu berusaha agar dapat memberikan layanan yang baik kepada masyarakat, karena kami menyadari bahwa apart desa ini menjadi pusat pemberian layanan untuk masyarakat khususnya pendudukan desa imbodu ini, Alhamdulillah selama ini kami memberikan pelayanan belum ada resaksi negatif yang ditimbulkan oleh adnya layanan apart desa yang tidak baik, bahkan mereka sudah merasa terbantu dengan kami selaku apart desa imbodu. Walaupun ada sedikit keluhan tentang pelayanan apart tetapi itu tidak berlangsung secara terus menerus, itu hanya terjadi pada satu orang penduduk desa ini, bahkan sekarang mereka sering menyampaikan kepada sesama warga bahwa pelayanan sudah baik yang diberikan oleh pemerintah desa imbodu kecamatan randangan kabupaten pohuwato.”

Berdasarkan hasil penjelasan informan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik dikantor desa imbodu sudah baik atau sudah efektif. Walaupun sedikit masih ada keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik di desa imbodu. Hal ini sempat diungkapkan oleh kepala Desa Imbodu sebagai penanggungjawab penyelenggaraan pemerintahan di desa Imbodu. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala desa tersebut. dinyatakan sebagai berikut :

“ Kalau berbicara efektivitas pelayanan kami di Pemerintahan Desa Imbodu saya dapat jelaskan bahwa selama ini saya selaku pimpinan penyelenggara pelayanan untuk masyarakat saya merasa sudah efektif, sebab apa saya katakan demikian, selama ini saya selalu memberikan arahan,

pembinaan kepada seluruh aparat desa bahwa dalam memberikan pelayanan publik mari kita sama-sama melakukannya dengan sebaik mungkin, seefktif mungkin, jika ada kebutuhan msayrakat yang bisa diselesaikan satu jam, maka selesaikanlah dengan cepat, sehingga tidak menunggu lama-lama masyarakat di sisni. Sampaikan segala persyaratan administrasi jika diperlukan untuk keperluan tersebut. Sampaik secara secara terbuka jika ada yang berkaitan dengan kewajiban masyarakat sepanjang itu diatur dalam penyelenggaraan layanan di sini.”

Memperhatikan pendapat kepala desa di atas, maka penulis dalam penelitian ini dapat menjelaskan bahwa fungsi aparat desa imbodu sudah berjalan dengan seefktif mungkin. Sebab pelayanan yang diberikan sudah diperhatikan oleh seluruh aparat desa imbodu, hal ini tidak lagi menimbulkan kekecewaan masyarakat yang datang dalam membutuhkan sesuatu yang berkaitan dengan kemasyarakatan. Menjadi suatu harapan juga oleh kepala desa bahwa memberikan pelayanan harus seefektif mungkin, jika layanan hanya bisa dilakukan dalam satu jam kenapa harus memakan waktu yang lama. Menjadikan layanan yang berkualitas memang harus di dukung sepenuhnya oleh pemberi layanan seutuhnya.

Dikesempatan yang lain penulis melakukan wawancara dengan aparat yang lain yakni DR, Kaur Kesra Desa Imbodu terhadap pelayanan publik. Adapun pendapat beliau dapat dikemukakan sebagai berikut :

“ Layanan kami selama ini untuk masyarakat khususnya di desa Imbodu saya aras sudah efektif, karena seluruh aparat yang ada di sisni telah melakukannya sesuai aturan dan harapan publik, misalnya dalam hal keterbukaan informasi mengenai biaya dan persyaratan lainnya sudah kami sampaikan secara terbuka, sehingga ketika ada masysrakat yang mengurus sesuatu mereka tinggal menyiapkan saja apa-apa yang menjadi persyaratannya tersebut, dan jika mereka sduah menyiapk semua perysratan tersebut maka dengan cepat pula penyelesaian surat-surat yang masyarakat butuhkan saat itu, seringkali yang memperlambat pekerjaan kami ini apabila berkas yang

dibawa sebagai persyaratan dalam pengurusan surat itu tidak lengkap, sehingga harus menunggu lagi beberapa lama baru bisa kami memenuhi apa yang mereka butuhkan dari kantor desa ini.”

Selanjutnya penulis dapat tampilkan hasil wawancara pe ulis dengan informan lainnya sebagai Kaur Pemerintahan yakni bapak JN, dinyatakan sebagai berikut :

“ Dalam pemberian layanan Publik di Kantor Desa Imbodu, saya kira selama ini Alhamdulillah kami telah menjalankan tugas dan fungsi kami sebagai pelayan publik. Dan itu kami wujudkan melalui pemberian layanan dan tanggapan kami kepada masyarakat yang membutuhkan setiap layanan. Begitu juga dengan pemenuhan terhadap kebutuhan-kebutuhan yang mereka harapkan. Layanan selama ini yang kami jalankan sudah sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku. Misalnya kalau ada yang minta surat keterangan kepemilikan tanah, syaratnya harus membawa tanda bukti atau kuitansi pembelian, yang dibubuh dengan tanda tangan para saksi, jika itu sudah ada maka sesegera mungkin akan dibuatkan surat keterangan kepemilikan yang ditanda tangani kepala desa. Dan itu lebih efektif waktu penyelesaiannya jika semua persyaratan sudah terpenuhi. Andaikan ada biaya yang ditimbulkan dalam pembuatan surat selalu kami sampaikan secara terbuka kepada publik. Sehingga tidak menimbulkan berbagai asumsi dimasyarakat kami.”

Dengan demikian penulis dapat mengambil sebuah kesimpulan bahwa pelayanan di kantor Desa imbodu telah dilakukan dengan baik dan sudah efektif, dengan berbagai gambaran yang dinyatakan oleh informan yang ada dikantor desa Imbodu selama ini. Belum ada reaksi yang sifatnya merupakan bentuk resistensi masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Imbosu Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

Selanjutnya dapat di gambarkan pendapat dari salah seorang aparat desa imbodu, NR, sebagai kaur Pelayanan umum, dimana dikatakan bahwa :

“Efektivitas pelayanan dikantor Desa Imbodu kalau menurut saya sudah efektif karena salah satu hal yang mendorong kami untuk melakukan menciptakan layanan yang baik yaitu dengan cara memberikan kemudahan layanan dengan pertimbangan waktunya penyelesaian pekerjaan dengan secepat mungkin jika semua persyaratan untuk itu sudah memenuhi, hal ini kami

lakukan sebab waktu penyelesaian pekerjaan lebih ditentukan oleh terpenuhinya persyaratan dari masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Sehingga kami sebagai aparat tinggal melaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Dan mengacu pada aturan yang berlaku. Pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam layanan selalu diawali dengan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga pada saat mereka ingin meminta sesuatu di Kantor Desa ataupun menyampaikan aduan berupa keluhan dapat terlayani dengan baik.”

Dari pernyataan informan di atas, penulis dapat mengemukakan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Imbodu sudah baik atau dalam arti sudah efektif. Sebab dilihat dari aspek waktu penyelesaian pekerjaan telah terpenuhi sesuai harapan masyarakat. Lama dan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk menunggu tidak terlalu lama. Penyelesaian pekerjaan telah menjadi perhatian dari setiap aparat pelayanan di Kantor Desa Imbodu Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

Informan lainnya adalah masyarakat desa Imbodu aatas nama HL mengatakan bahwa :

“Selama ini kami selalu mendapatkan informasi yang terkait dengan penyelesaian setiap keluhan dimasyarakat maupun apa-apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, sehingga kalau ditanya bagaimana waktu layanan yang diberikan oleh pemerintah desa imbodu saya merasa sudah bagus atau efektif, karena kalau dilihat dari waktu penyelesaian keluhan ataupun kebutuhan masyarakat yang anggung dari Kantor desa cepat dapat dipenuhi dan tidak berbeli-beli yang penting sudah pegawai di kantor desa, maka sudah pasti aparat sudah akan menerima masayarakat yang datang untuk membutuhkan sesuatu di Kantor desa ini. Adapula yang kami menunggu sering tidak lama-lama menunggu yang penting semua persyaratan yang diminya sudah ada, maka misalnya surat yang kami perlukan segera dibuatkan, dan kami tidak lama-lama menunggu dikantor desa.”

Layanan sesuai dengan ketentuan waktu sebagaimana dinayatakan di atas, dapat penulis konfirmasikan dengan masyarakat lainnya sebagai sumber informasi dalam penelitian ini, yakni dengan tokoh masyarakat yakni SP, dikatakan bahwa :

“sesuai dengan pengalaman yang saya pernah lihat dalam pelayanan untuk kepentingan masyarakat yang datang di kantor desa imbodu secara baik-baik aparatnya melayani dan sayapun pernah merasakan waktu pelayanan tidak terlalu lama ditunggu oleh penerima layanan itu, misalnya ada minta surat keterangan ekonomi lemah, pekerjaan surat tidak lama ditunggu mungkin hanya 15 menit selesai sepanjang yang mo batanda tangan ada dikantor (pak kades) atau sekretaris maka secepatnya selesai suratnya.seperti itu yang saya lihat pelayanan ketepatan waktu merespon dari aparat.”

Dapat diberikan penjelasan terhadap pendapat nara sumber bahwa keteapatan waktu aparat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat khususnya di desa imbodu kecamatan randangan kabupaten pohuwato. Respon yang diperlihatkan oleh para pelayan publik di kantor desa ini dinilai oleh masyarakat sudah sesuai dengan harapan mereka. Hal ini sebagaimana telah banyak diuraikan oleh para informan penelitian sebelumnya.

Kemudiann peneliti mewawancarai salah satu tokoh masyarakat desa imbodu sebagai informan dalam penelitian yakni SP,dimana dikatakan bahwa :

“ Berbicara pelayanan di kantor desa imbodu ini sangat dirasakan oleh kami selaku masyarakat yang sudah selama ini dilakukan aparat menurut penilaian dari penerima layanan publik bahwa sudah dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintahan di desa imbodu selamanya telah dirasakan begitu baik, sedangkan aparat juga selalu berusaha memberikan pelayanan dengan begitu bagus.”

Sebagaimana pendapat informan di atas, dapat dijelaskan bahwa selama ini pelayanan di desa imbodu sudah sangat dirasakan oleh masyarakat. Hal ini sebagaimana telah dinayatakan oleh masyarakat yang dijadikan sebagai sumber informasi dalam penelitian ini.

## 2. Faktor Kecermatan.

Adapun dalam penelitian ini yang dimaksudkan dengan kecermatan adalah merupakan bentuk ketelitian dari pemberi layanan yakni seluruh aparat yang ada

di kantor desa imbodu kecamatan randangan kabupaten pohuwato sebagai unsur yang melayanai segala keperluan secara administrasi pemerintahan yang dimanifestasikan melalui tindakan-tindakan yang dilakukan dalam setiap saat dibutuhkan oleh publik sehingga memberi nilai terhadap efektifitas pelayanan yang diberikan serta menimbulkan rasa kepuasan kepada masyarakat yang dilayani.

Diperoleh dari hasil wawancara dengan informan penelitian tentang indikator kecermatan dalam pelayanan publik, maka dapat dipaparkan sebagaimana dinyatakan oleh salah seorang pelayan dikator desa imbodu, yakni Kaur Pemerintahan, JN dikatakan bahwa:

“ apabila saya ditanyakan mengenai kecermatan atau ketelitian dari setiap layanan yang kami berikan khususnya kepada masyarakat di desa imbodu ini, dapat saya jelaskan untuk kejelasan serta ketelitian dari setiap pekerjaan yang kami lakukan mudah2an kami selalu memperhatian setiap pekerjaan terutama terkait dengan pembuatan surat – surat yang berharga seperti SPPHT dimana kami selalu teliti dalam pembuatannya karena surat seperti ini sangat diharapkan untuk tidak ada kesalahan baik dalam format isi maupun segala hal yang berhubungan dengan keabsahannya, seperti ukuran yang benar, para saksi, dan penandatangannya.”

Hal yang mirip juga disampaikan oleh nara sumber lainnya yakni aparat yang ada di Kantor Desa Imbodu yakni Kaur tata Usaha, YL yang menjelaskan bahwa :

“ Ketelitian kami dalam memproses surat menyurat selalu kami lakukan, karena paling penting diperhatikan maupun dipahami sebagaimana yang sering disampaikan oleh Pak Kades kepada kami bahwa agar selalu berhati-hati dan memperhatikan dalam setiap menyelesaikan tugas pekerjaan masing-masing, yang terpenting adalah saat membuat surat-surat penting yang berhubungan dengan kepemilikan, harus data pemiliknya yang jelas, identitas pemilik dan pendukung dalam hal ini misalnya ssaksi-saksi, karena hal ini beresiko jika dikemudian hari ternyata ada masalah yang diakibatkan oleh status kepemilikan tersebut. Makanya kami sebagai aparat selalu saling

mengingatkan satu sama lainnya, sehingga keefektifan dalam pelaksanaan pekerjaan tercapai.”

Berdasarkan hasil penelusuran penulis terhadap masalah penelitian ini bahwa untuk efektifnya pelayanan yang diberikan para pelaksanaan di kantor desa imbodu sudah dapat dikatakan efektif karena pelayanan yang sering dilaksanakan oleh aparat pemerintah desa sudah dapat dikatakan baik, menggunakan waktu pelayanan dengan sebaik mungkin sehingga tidak ada kesan pelayanan yang lambat dan berbelit-belit yang diberikan oleh semua pegawai yang ada. Pelayanan secara baik akan berdampak pada hasil yang memuaskan serta dapat dikatakan bahwa ketepatan dan kecermatan waktu dalam pelayanan menunjukkan pelayanan yang efektif, sehingga dapat dikatakan layanan yang tepat sasaran.

Dari pernyataan di atas, dapat dikonfirmasikan dengan aparat yang lainnya ibu YL, selaku kaur tata usaha desa imbodu, dikatakan bahwa :

“ Kalau saya dapat katakan dalam hal pelayanan dikantor desa imbodu yang disebutkan agar pelayan selalu mencermati hal-hal yang menjadi tanggung jawab pelayanan, dimana setiap permintaan masyarakat menjadi harus diperhatikan dengan baik agar tidak terjadi salah dalam memahami maksud permintaan masyarakat tersebut. Misalkan saja masyarakat yang mengurus surat domisili harus membawa surat pernyataan dari kepala dusun, bahwa benar-benar sudah menjadi warga masyarakat yang dibuktikan dengan surat tersebut. Kemudian ditindaklanjuti oleh aparat dengan membuatkan surat keterangan benar-benar telah berdomisili di desa ini sejak beberapa tahun misalnya begitu. Ini perlu dicermati bagi setiap pelayanan yang ada di Kantor desa imbodu, sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam pengurusan identitas warga tersebut. “

Memperhatikan pendapat dari nara sumber di atas, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berlangsung di pemerintahan desa imbodu mencerminkan penggunaan waktu pekerjaan yang tidak lama sehingga dirasakan sangat cepat

karena pelayan sudah memahami dengan baik apa yang sebenarnya dikehndaki oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan dianggap telah efektif.

Penulis juga dapat mengetahui ungkapan dari seorang aparat desa yakni NR, dimana dikatakan bahwa :

“terjalinya komunikasi yang baik antara pelayan dengan yang dilayani sehingga dapat dikatakan pelayanan menjadi lebih efektif, saya kira itu lebih tepat jika aparat sangat mencermati setiap permintaan layanan.”

Lain halnya dengan ungkapakan seorang tokoh masyarakat, di desa imbodu tentang efektifitas pelayanan publik di Kantor Desa Imbodu. Sebagaimana dikatakan oleh bapak SP, dinyatakan bahwa :

“Saya merasa bahwa layanan yang diberikan kepada publik dapat digolongkan sangat sederhana, karena pekerjaan aparat setiap hari adalah melayani masyarakat, sehingga jika itu efektif memang karena mereka sudah menggunakan standar pelayanan yang terkendali dengan baik, setiap hari pengawasan dilakukan oleh kepala desa sehingga pekerjaan cepat dan tidak memakan waktu yang lama sehingga mudah penyelesaiannya.”

Dari ungkapan di atas, dapat dipahami bahwa layanan publik di kantor desa Imbodu kecamatan randangan telah dirasakan oleh warga dan telah memenuhi harapan mereka, sehingga ini perlu ditingkatkan sehingga menjadi lebih lagi.

Dikonfirmasi oleh peneliti kepada kepala desa Imbodu HD, terhadap efektivitas pelayanan publik tersebut, maka di sampaikan bahwa :

“ Mudah-mudahan pelayanan kami di kantor desa bagi masyarakat umum tidak mengecewakan mereka, sebab saya selalu bersama-sama aparat sudah sepekat agar memperbaiki layanan yang diperlukan masyarakat, dan alhamdulillah itu yang dijalankan para staf saya dengan seluruh jajaran dipemerintahan desa Imbodu Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato yang sampai saat sekarang kami melakukan sefektif mungkin.”

Sebagaimana ungkapan para informan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dari pelayanan yang telah dilakukan oleh aparat telah menunjukkan pemberian layanan kepada publik seudah efektif, hal ini ditandai oleh

terterimanya segala bentuk layanan yang berlangsung selama ini di kalangan masyarakat desa imbodu kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

3. Gaya pemberian layanan dalam hal ini cara dan kebiasaan dalam memberilakan pelayanan.

Dari hasil penelusuran dari efektivitas layanan publik yang diberikan oleh aparat desa imbodu yang ditunjukkan melalui kebiasaan serta cara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapatlah di peroleh dari hasil wawancara kepada beberapa informan dalam penelitian ini. Adapun pernyataan-pernyataan yang disampaikan sekitas masalah yang diteliti.

Seperti dinayatakan oleh Kaur Pemerintahan yakni JN dalam hal cara aparat memberikan layanan publik adalah sebagai berikut :

“ Berhubung kami aparat adalah yang telah ditunjuk oleh kepala desa Imbodu sebagai petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kami harus memahami pula bagaimana cara kami memberikan layanan tersebut. Kami semuanya yang menjadi pelaksana dalam organisasi ini senantiasa memperhatikan jika ada masyarakat yang datang meminta layanan, dan caranya pun kami sudah atur sedemikian rupa sehingga membuat masyarakat kami terlayani dengan baik, karena sampai saat ini cara dan kebiasaan selalu menjadi perhatian kepala desa, kami selalu diawasi dalam memberikan pelayanan tersebut.”

Selain pernyataan kades, ada juga pernyataan dari aparat lainnya yakni kaur pelayanan di desa Imbodu, NR, dikatakan bahwa :

“sebagai pelayan publik kami selalu membiasakan diri agar selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat desa ini, setiap kali ada permintaan dari masyarakat secara langsung di tangani sesuai dengan kebutuhan mereka, tanpa harus membedakan sapa yang datang minta layanan itu. Dengan cara yang sesuai ketentuan yang berlaku, kami di sini akan memperbaiki terus cara pelayanan sehingga memuaskan untuk masyarakat. Dan saya bersyukur sampai saat ini kami punya masyarakat tidak ada membuat aksi-aksi yang buruk terhadap pelayanan aparat sehingga efektivitas layanan bisa tercapai.”

Dapat penulis deskripsikan pendapat di atas, bahwa kebiasaan atau cara memberikan pelayanan publik di kantor desa imbodu sudah cukup baik dirasakan oleh masyarakat sehingga dengan demikian pelayanan yang efektif sebab baik buruknya, tinggi rendahnya mutu pelayanan ditentukan oleh kesopanan dan kerahaman pelayan publik, kebiasaan seperti inilah yang dapat dikatakan pelayanan yang memuaskan dan efektif.

Selain pernyataan di atas, dapat pula dikemukakan hasil wawancara dengan sumber informasi lainnya yakni bapak SP, tokoh masyarakat di desa Imbodu. Dinyatakan bahwa :

“Pelayanan publik yang diberikan aparat desa sudah sangat dirasakan oleh masyarakat desa imbodu, seperti cara memberikan layanan, menanggapi serta menindaklanjuti jika ada laporan pengaduan atau keluhan dari masyarakat, cara penyelesaian juga sudah dirasa bagus, contohnya. saya pernah ada sengketa tanah dengan orang lain, yang sebelum ditangani pemerintah desa tidak ada ujung pangkalnya selesai, tapi sudah desa yang tangani maka tidak berlama-lama masalah itu bisa selesai dan kami masyarakat bisa berdamai lagi. Ini salah satu contoh jika cara penyelesaian masalah di desa sudah bagus menurut kami.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektitas pelayanan publik di kantor desa imbodu telah baik. Masyarakat merasakan langsung bagaimana cara pelayanan yang diberikan para aparat di desa ini, baik dalam penanganan masalah maupun pengurusan segala bentuk surat menyurat.

Dilain kesempatan penulis menemui dan mewawancarai informan sebagai masyarakat desa imbodu yakni bapak RM, dalam kesempatan itu dinyatakan bahwa :

“mengenai pelayanan aparat di desa imbodu, saya melihat sudah baik, sudah mencapai kepuasan masyarakat, karena pendekatan yang dilakukan kepala

desa di sini sudah bagus, kades biasanya mendekati masyarakat yang meminta layanan sehingga pegawai di kantor desa sudah memahami mereka punya tugas setiap hari. Jadi saya kira tidak ada halangan buat masyarakat untuk meminta kekayaan di desa kami ini.”

Dari hasil wawancara saya (penulis) dengan masyarakat di atas, bahwa pelayanan telah menunjukkan sudah efektif, karena usaha kepala desa yang setiap saat mengingat pegawainya agar selalu memperhatikan masyarakat jika ada kebutuhan mereka sehingga masyarakat merasa puas terlayani dengan baik pula.

Selanjutnya untuk lebih memberikan penguatan atas pendapat dia tas, maka penulis mewawancara seorang masyarakat yakni bapak ABK, dimana dikatakan bahwa :

“ kebiasaan yang dilakukan oleh pegawai yang melayani kami sebagai masyarakat di desa imbodu, dimana mereka yaitu dengan cara yang baik-baik dilayani keperluan masyarakat, kami ditanyakan ada keperluan apa, ada yang bisa kami bantu, wolo keperluan li pak karim, saya melihat kami sudah dilayani dengan baik. Apa yang menjadi keperluan kami sudah langsung dibuatkan oleh petugas yang dituju sesuai pekerjaan masing-masing.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan sumber informasi, dapat di jelaskan pula pelayanan yang diharapkan sudah efektif, dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan dalam waktu yang tidak terlalu lama, cukup menunggu beberapa saat saja sudah terpenuhi keperluan dari masyarakat. Sehingga jika dikaitkan dengan hakekat pelayanan publik telah terpenuhi melalui peningkatan mutu, kualitas dan produktifitas. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefesiensikan sistem tatakelola sebagai pelayanan publik.

#### **4.4 Pembahasan**

Berdasarkan penyajian hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara secara terbuka kepada informan-informan penelitian, maka dengan demikian

dapat dideskripsikan melalui pembahasan terhadap indikator peneleitian sebagai berikut.

#### 4.4.1 Efektivitas Pelayanan melalui ketetapan dan kecepatan waktu pelayanan.

Pada umumnya Pelayanan yang diberikan oleh aparat di kantor desa Imbodu selama ini telah sesuai dengan harapan yang dikehendaki serta dibutuhkan publik, keteapatan waktu layanan yang diterima. Hal ini terlihat dari tidak adanya komplain dari masyarakat disebabkan waktu pelayanan yang sudah di atur sedemikian rupa sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Waktu pelayanan disediakan, memperlakukan pengguna layanan sebagai konsumen yang seharusnya diberikan layanan yang memuaskan sesuai dengan yang diinginkan dengan cara menyampaikan layanan yang baik dan berkualitas.

Pengaturan waktu dalam pemberian layanan yang telah disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar jika itu berkaitan dengan kewajiban namun tetap dalam koridor berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku serta berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitasnya serta menganut prinsip bahwa partisipasi masyarakat sejak masukan-proses-hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan publik. Aparat bersama-sama pemerintahan desa imbodu berupaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdayaguna dan berhasilguna.

Prinsip pelayanan di desa imbodu kecamatan randangan yang sudah berjalan dengan sedemikian bagus hendaknya mengandung prinsip-prinsip tersebut. Dan jika diperhatikan bahwa pelayan yang telah dirasakan masyarakat harus menjadi

suatu ukuran dalam menjaga mutu proses luaran dan hasil pelayanan publik agar dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat yang penuh empati dalam pelayanannya secara terus-menerus. Pemberian layanan yang berkesan kepada masyarakat sesungguhnya menjadi suatu bentuk kepercayaan publik kepada seluruh unsur didalam pemerintahan yang ditunjukkan oleh adanya pelayanan yang memuaskan dan tidak berbelit-belit.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, ada empat jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu 1) tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat, 2) pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat, 3) keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri, 4) ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan (Inu Kencana S; 2011 :73). Dapat pula dijabarkan deskripsi waktu pelayanan menurut Men PAN Nomor 81 tahun 1995, waktu pelayanan ditetapkan harus sederhana, jelas kapan selesainya, aman penggerjaannya, tepat waktu dan lacar prosesnya. Untuk itu pemerintah desa imbodu harus tanggap terhadap pengaduan masyarakat berupa keluhan tentang berbelit-belitnya urusan pelayanan dari aparat birokrasi.

Gaspersz (1994) mengatakan bahwa lama dan cepatnya waktu pelayanan ditentukan antara lain oleh penungguan publik terhadap penyelesaian pelayanan, kepraktisan proses pelayanan, kemudahan menjangkau setiap unit yang terkait, tersedianya informasi dan banyaknya petunjuk untuk masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik di desa imbodu telah dilaksanakan dengan menggunakan waktu yang sangat efektif serta mengacu pada peraturan yang telah ditentukan bersama antara kepala desa imbodu dengan semua unsur yang menjadi

unsur penyelenggaraan pelayanan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak awal pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Sehingga dalam hal pemberian layanan ini telah ada kelejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan .

4.4.2 Efektivitas pelayanan berdasarkan kecermatan atau ketelitian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari wawancara dengan berbagai informan yang ada di desa Imbodu bahwa pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa bersama-sama para aparat telah menunjukkan bahwa ketelitian serta kehandalan dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat sudah menampakkan layanan tersebut sudah baik. Hal ini telah sesuai dengan pendapat dari sumber informasi yang telah diuraikan di atas, berdasarkan klasifikasi serta kemampuan informan dalam memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian.

Pemerintah Desa Imbodu menjalankan pelayan pemerintahan secara terus-menerus sepanjang ada permintaan layanan yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung permintaan tersebut tidak pernah ditolak mengingat tugas dan fungsi aparat adalah sebagai pelayan publik yang senantiasa mengedepankan respon dari setiap permasalahan yang disampaikan masyarakat. Seperti diketahui bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Kondisi masyarakat menjadi sebuah pertimbangan bahwa hanya organisasi pemerintahan desa yang mampu memberikan pelayanan berkualitas dan

memuaskan oleh karaena itu pemerintah Desa Imbodu dituntut dapat memenuhi harapan masyarakat sehingga pelayanan dapat mendorong agar masyarakat dapat berperan aktif dalam setiap pembangunan yang ada di desa imbodu Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato. Dalam pemberian layanan secara administrasi di Kantor adesa Imbodu sudah seharusnya memperhatikan apa sesungguhnya amanah yang telah diberikan oleh pemerintah kepada seluruh unsir yang ada di desa tersebut sehingga hasil yang diharapkan akan tercapai yakni efektivitas dalam memberikan pelayanan publik yang scerara teliti daan mencermati seluruh permasalahan yang diterima dari masyarakatat.

Hal tersebut searah dengan pandangan bahwa agar terpenuhinya layanan yang efektif , maka diperlukan kriteriaan-kriteria sebagai berikut : 1) produktivitas 2) Kemampuan adaptasi kerja 3) kepuasan kerja 4) kemampuan berlaba 5) pencarian sumber daya. Richard M.Steer, dalam Tangkilisan (2005:141). K Efektivitas dilakukan berdasarkan acuan dari berbagai bagian yang berbeda dari organisasi pemerintahan desa, dimana pemerintahan desa memperoleh input berupa permasalahan yang dihadapi asyarakat agar diberikan solusi serta penyelesaiannya oleh organisasi dalam hal ini pemerinta desa imbodu melalui pendekatan-pendekatan input, proses dan out put yang menjadi solusi bagi keperluan masyarakat tersebut.

4.4.3 Efektivitas di tinjau dari aspek gaya pemberian layanan oleh pemerintaha desa imbodu Kecamatan Randangan Kabupaten Pohuwato.

Dalam rangka encapai tujaun yang diharapak dalam penyelenggaran pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Imbodu tentu selalu

memperhatian bagaiman gaya dalam artian sikap para aparat dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang menyampaikan segala keperluan mereka yang dapat dipenuhi oleh pelayanan di kantor tersebut.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas maka, penulis dapat mendeskripsikan bahwa sikap dari para pegawai dalam memberikan pelayanan publik di desa imbodu sudah baik, namun masih perlu lebih ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. Dari hasil yang diperoleh juga bahwa sikap pegawai di kantor desa dalam melayani masyarakat memberikan kesan kepada masyarakat masih perlu diperbaiki lagi misalnya sikap pada saat sedang melayani harusnya aparat tidak berjalan kesa-kemari sehingga kesannya tidak menghargai. Oleh karena itu pentingnya diperhatikan gaya atau sikap yang elok dalam memberikan layanan.

Memperhatikan hal tersebut maka penulis dapat menjelaskan bahwa dalam mengefektifkan layanan perlu mempertimbangkan realitas perbedaan dengan kebutuhan masyarakat bahwa masyarakat diperlakukan sebagai customer yang harus dilayanai dengan baik. Segala bentuk kegiatan pelayanan di desa imbodu adalah sebagai bentuk pelayanan publik yang dilakukan dengan mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi profesionalisme serta akunabilitas layanan tersebut.

Sejalan dengan pernyataan penelitian dapat pula penulis utarakan pendapat Nurhardjo,(2001:38) dikatakan bahwa, efektifitas kerja mencerminkan sikap, kemampuan serta keahlian seseorang karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara tepat. Hal ini dapat penulis simpulkan bahwa dalam pelayanan publik sangat diperlukan kemampuan serta sikap yang mencerminkan sikap yang menyenangkan bagi pelanggan dalam hal ini publik khususnya di kantor desa imbou kecaatan randangan kabupaten pohuwato.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dalam hal pelayanan publik yang diselenggrakan oleh pemerintah desa Imbodu kecamatan randangan kabupaten pohuwato melalui layanan dalam berbagai hal misalkan dalam memberikan layanan surat keterangan baik keterangan kepemilikan tanah, rekomendasi pengurusan kartu tanda penduduk dan layanan lainnya teah meunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah harapan masyarakat. Dalam halmini kualitas leyanan publik yang diberikan oleh seluruh jajaran pemerintahan desa Imbodu yang di lihat dari fakto ketepatan waktu pelayanan terhadap permasalah serta pemberian rekomendasi yang diutuhkan masyarakat, kemudian dari faktor kecermatan serta ketelitian dalam mennerima layanan yang menjadi kepentingan publik telah menujukkan hasil memuaskan karena tidak terjadi kesalahan dalam pemberikan layanan tersebut. Terkait dengan faktor gaya atau sikap dalam pemberian layanan oleh aparat pemerintah di desa Imbode kecamatan randangan kabupaten pohuwato telah tidak ditemukan sikap-sikap dari seluruh pelayan ayang ada dikantor desa Imbodu yang tidak menghargai masyarakat yang menyampaikan permaslahan, kebutuhan mereka sehingga masyarakat merasa diperlakukan dengan cara yang baik.

#### **5.2 Saran**

Penulis dapat menyarankan kepada pemerintah desa Imbodu melalui penelitian sebagai berikut :

1. Diharapkan seluruh unsur penyelenggaran pelayanan pemerintahan desa Imbodu agar dapat memperhatikan setiap permintaan layanan dari masyarakat, walaupun ditemukan pelayanan publik di desa ini telah memuaskan masyarakat namun masih perlu ditingkatkan lagi sehingga menjadi lebih baik.
2. Perlu di dukung dengan peningkatkan sumber daya manusia yang lebih terhadap aparat yang ada karena masih terbatas aparat yang bukan sarjana yang menunjang kemampuan aparat dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
3. Kerjasama yang baik perlu ditingkatkan lagi sehingga dengan mudah tercapai tujuan pemerintah desa melalui pelayanan yang terpadu dan mermutu, tidak latanan yang hanya merupakan tanggung jawab persorangan tetapi secara kolektif menjadi tanggungjawab secara organisasi yakni pemerintahan secara kelembagaan akan mencapai visi misi dan tujuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bambang, Istianto. 2010, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Edisi 2. Mitra Wacana Dengan STIAMI Jakarta.
- Ridwan, 2008. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, ALFABETA, Jl.Gegerkalong Hilir 84 Bandung.
- Harbani pasolong, 2013. *kepemimpinan birokrasi*, Alfabeta, cv
- Sumadi, 2008. Suryabrata, B.A., M.A., Ed.S., Ph.D. *metodologipenelitian*. PT.RajaGrafindo persada.jakarta.
- Inu Kencana Syafiie, 2011. *Manajemen Pemerintahan*, ALFABETA Bandung.
- Lijan,Poltak,Sinambela. 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT.Bumi Aksara.
- Moenir, 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT.Bumi Aksara. *Reformasi pelayanan Publik*

### Sumber Lain :

- Undang-Undang Nomor 8 tahun 2005 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang pemberian pelayanan.