

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR DESA POMOLULU
KECAMATAN BALAESANG TANJUNG
KABUPATEN DONGGALA**

Saripa¹⁾, Nawawi Natsir²⁾, Moh. Royfandi³⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
saripaifa23@gmail.com

² Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
nawawinatsir1917@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
mohroyfandi788@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pomolulu Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala. Menggunakan teori dari Sondang P. Siagian (2017:10) dimana terdapat 3 aspek yaitu Faktor Waktu, Faktor Kecermatan, dan Faktor Penyampaian Layanan. Dasar penelitian menggunakan Metode Penelitian Kualitatif, dan Tipe Penelitian pendekatan deskriptif. Menggunakan analisis data kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang dan tehnik pengumpulan data dilakukan melalui obeservasi, wawancara dan dokumentasi. Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Pomolulu sudah berjalan cukup baik, terutama pada aspek kecermatan dan gaya pelayanan. Akan tetapi, aspek kedisiplinan waktu masih perlu mendapat perhatian agar kualitas pelayanan publik dapat lebih optimal. Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Pomolulu sudah berjalan cukup baik, terutama pada aspek kecermatan dan gaya pelayanan. Akan tetapi, aspek kedisiplinan waktu masih perlu mendapat perhatian agar kualitas pelayanan publik dapat lebih optimal. Ketepatan waktu aparatur masih belum optimal karena masih ditemukan pegawai yang datang terlambat dan pulang tidak sesuai jadwal kerja yang telah ditetapkan. Sehingga, disiplin kerja aparatur masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih maksimal.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Kecermatan, Penyampaian Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effectiveness of public services at the Pomolulu Village Office, Balaesang Tanjung District, Donggala Regency. Using the theory of Sondang P. Siagian (2017:10) where there are 3 aspects, namely the Time Factor, the Accuracy Factor, and the Service Delivery Factor. The basis of the research uses a Qualitative Research Method, and the Type of Research is a descriptive approach. Using qualitative data analysis. Informants in this study numbered 5 people and data collection techniques were carried out through observation, interviews and documentation. Overall, the effectiveness of public services at the Pomolulu Village Office has been running quite well, especially in the aspects of accuracy and service style. However, the aspect of time discipline still needs attention so that the quality of public services can be more optimal. Overall, the effectiveness of public services at the Pomolulu Village Office has been running quite well, especially in the aspects of accuracy and service style. However, the aspect of time discipline still needs attention so that the quality of public services can be more optimal. The punctuality of the apparatus is still not optimal because there are still employees who arrive late and go home not according to the predetermined work schedule. Therefore, the work discipline of the apparatus still needs to be improved so that services can run optimally.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Accuracy, Service Delivery*

Submisi: 23-04-2026

Diterima: 23-04-2026

Dipublikasikan: 05-05-2026

PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (publik service) 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. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Kondisi penyelenggara pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, lambat, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah dan pemerintah daerah.

Berdasarkan pengamatan atau observasi awal yang telah dilakukan peneliti di temukan bahwa pelayanan di Kantor Desa Pomolulu masih lambat, dikarenakan masih ada sebagian aparat kator desa tidak disiplin yaitu lambat masuk kantor sehingga membuat masyarkat yang datang berurusan harus menunggu. Dikarenakan hal tersebut penilaian masyarakat terhada pelayanan di kantor desa pomolulu masih kurang memuaskan. Berdasrkan latar belakang diatas peneliti merumuskan judul penelitian “Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pomolulu Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala”

METODE

Dasar penelitian menggunakan Metode Penelitian Kualitatif, dan Tipe Penelitian pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer terdiri atas, observasi dan wawancara sedangkan data sekunder seperti berbagai dokumen atau laporan yang terkait dengan pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui obeservasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini, menggunakan analisis data yaitu analisis model interaktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mutu pelayanan. Kegiatan pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik pada sektor kantor desa merupakan salah satu bentuk kegiatan nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Pomolulu Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala maka untuk mengukur efektivitas pelayanan, peneliti menggunakan teori Sondang P. Siagian (2017:60) yang mengatakan bahwa ada 3 untuk mengukur efektivitas tersebut yaitu:

- 1) Faktor Waktu
- 2) Faktor Kecermatan
- 3) Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Berdasarkan tiga indikator tersebut di atas, peneliti sendiri telah melakukan penelitian lapangan dan menganalisa dari efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Pomolulu Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala dan akan diuraikan secara jelas sesuai apa yang didapatkan oleh peneliti sendiri pada saat di lapangan. Untuk penjelasan tentang data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dikemukakan satu persatu sebagai berikut:

Faktor Waktu, adalah kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada masyarakat. Hanya saja penggunaan ukuran cepat tidaknya atau tepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain.

Kecepatan adalah kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan yakni cepat dalam memberikan pelayanan atau menyelesaikan permohonan layanan yang diajukan masyarakat. Ketepatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesiapan aparatur di kantor desa pomolulu selalu siap pada saat dibutuhkan dan ketepatan peberlakuan jam kerja, ketentuan jam kerja ini guna mengatur waktu kedatangan dan kepulangan aparat. Pelaksanaan jam kerja dikantor kelurahan tondo adalah 5 hari kerja dari hari senin – jumat. Pemebrlakuan jam kerja adalah puku 08.00 Wita sampai dengan 16.00 Wita.

Aspek Faktor Waktu, bahwa hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 informan, bahwa kantor desa pomolulu dalam memberikan pelayanan dilihat dari kecepatan waktu pelayanan kepada masyarakat telah baik, Namun dari segi ketepatan waktu pelayanan masih belum baik, karena masih ada sebagian aparat yang tidak disiplin yaitu datang terlambat, hal ini tidak sesuai dengan aturan kantor desa dimana jam kerja dimulai pada pukul 07.30 – 15.30 WITA. Pada saat peneliti melakukan penelitian di kantor desa pomolulu memang benar bahwa kecepatan pelayanan belum berjalan dengan baik karena masih ada aparat belum datang tepat waktu serta dan pulang tidak sesuai jam yang ditentukan.

Menurut Hardiansyah, (2011:15) bahwa pelayanan publik adalah memberikan pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor desa pomolulu dari aspek faktor waktu berjalan dengan baik.

Aspek Kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberian layanan kepada masyarakat. Faktor ketelitian yang diamati dalam konteks penelitian ini adalah dimana aparat kantor desa pomolulu memastikan bahwa semua kebutuhan dan keinginan masyarakat terpenuhi dengan tepat atau sesuai harapan. Berdasarkan hasil penelitian wawancara peneliti diatas dengan beberapa informan, mengenai aspek kecermatan di kantor desa pomolulu terlaksana dengan baik, hal ini di benarkan oleh masyarakat yang peneliti jadikan informan, mereka mengatakan bahwa aparat kantor desa melakukan pekerjaan dengan teliti dan hati-hati.

Aspek Pemberian Layanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksudkan dengan gaya disini adalah cara atau kebiasaan pemberi layanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat. yang akan diamati dalam konteks penelitian ini adalah bagaimana cara aparatur kantor desa pomolulu dalam melayani masyarakat. berdasrkan hasil penelitian wawancara dengan informan bahwa dalam aspek faktor gaya pemberian layanan yaitu cara atau kebiasaan aparatur kantor desa pomolulu sudah terlaksana dengan baik, dilihat dari wawancara peneliti dan informan bahwa aparatur kantor desa pomolulu memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap baik, ramah, sopan, bertanya kepada masyarakat apa yg dibutuhkan dan aparat berpakaian rapih sesuai dengan aturan kantor desa. Pada saat peneliti melakukan penelitian di kantor desa pomolulu memang benar bahwa aparat kantor desa pomolulu bersikap ramah dan sopan. Penerapan gaya pemberian pelayanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan efektivitas organisasi secara keseluruhan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan dapat ditarik kesimpulan bahwa Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pomolulu Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala kurang efektif. Dalam indikator Faktor waktu, atau kecepatan dan ketepatan pelayanan di kantor desa pomolulu belum berjalan dengan maksimal dilihat dari ketepatan aparat dalam jam kerja tidak disiplin. ketepatan waktu pelayanan masih belum baik, karena masih ada sebagian aparat yang tidak disiplin yaitu datang terlambat, hal ini tidak sesuai dengan aturan kantor desa dimana jam kerja dimulai pada pukul 07.30 – 15.30 WITA. Pada saat peneliti melakukan penelitian di kantor desa pomolulu memang benar bahwa kecepatan pelayanan belum berjalan dengan baik karena masih ada aparat belum datang tepat waktu serta dan pulang tidak sesuai jam yang ditentukan. Seperti yang dikemukakan oleh (Hardiansyah,2011:15) pelayanan publik adalah memberikan pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor desa pomolulu dari aspek faktor waktu berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Affudin. (2010). Pengantar Administrasi Pembangunan: Teori Dan Implikasinya Di Era Reformasi. Bandung: Alfabeta.
- Alma, A., Ibrahim, M., & Asis, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar. *Journal Peqguruang: Conference Series*, 4(1), 241–247. <https://doi.org/10.35329/jp.v4i1.2281>
- Badu, A. (2018). Pelayanan Publik: Teori Dan Praktik. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Barnard, M. (2011). Fashion Sebagai Komunikasi. Yogyakarta: Jalasutra.
- Basuki, J. (2018). Administrasi Publik: Telaah Teoritis Dan Empiris. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Bernardine, R. (2007). Mencapai Manajemen Berkualitas: Organisasi, Kinerja, Dan Program. Yogyakarta: Andi Offset.
- Effendy, O. U. (1989). Dimensi-Dimensi Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fazil, M., & Thamrin, M. H. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Proses Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Medan. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 305–312. <https://doi.org/10.37676/professional.v9i2.3221>
- Gie, T. L. (2000). Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Hamzan, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram). <https://repository.ummat.ac.id/>
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hessel, N. S. T. (2007). Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo.
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (2014). Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Juniarsi, R., & Sudrajat, A. S. (2020). Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Layanan Publik. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Komaruddin. (1994). Penataan Kawasan Pantai, Tepian Sungai Dan Danau. Dalam Komaruddin (Ed.), *Pembangunan Perkotaan Masa Depan*. Jakarta: Widya Aksara.
- Lopes, R. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. *Governance*, 5(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/1503>
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi 1). Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, H. A. S. (2002). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

- Muhammad, S. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Nanang, K. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi (Skripsi, Universitas Tadulako)*. Palu: Universitas Tadulako.
- Nirmala, N., Usman, J., & Ma'ruf, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(3), 892–906. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Nuraini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567–2574. <https://stp-mataram.e-journal.id/jip/article/view/536>
- Pasalong, H. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasalong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasiringi, A. (2014). *Administrasi Publik*. Makassar: Edukasi Mitra Grafika.
- Putri, N. A., Argenti, G., & Aditya, I. (2023). Efektivitas Kerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Desa Cibuntu, Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 1131–1140. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i4.3164>
- Richard, M. S. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Siagian, S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafri, H. W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (2009). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/home/details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Winardi. (2000). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.

TENTANG PENULIS