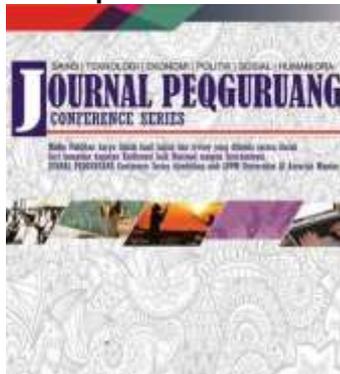


Graphical abstract



EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA LILLI KECAMATAN MATANGNGA KABUPATEN POLEWALI MANDAR

¹Alma, ¹Mahyuddin Ibrahim, ¹Abd.Asis

¹Ilmu Pemerintahan, ²Fakultas Ilmu- ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan,

³Universitas Al Asyariah Mandar.

**Corresponding author*

almaapril2021@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is about the effectiveness of public services in Lilli Village, Matangnga District, Polewali Mandar Regency, as for the sub-problems in this study, namely 1. How is the effectiveness of public services in Lilli Village, Matangnga District, Polewali Mandar Regency?, 2. What are the factors that influence Affecting services at the Lilli Village office, Matangnga District, Polewali Mandar Regency Has it been Effective and Efficient? This type of research is classified as a qualitative research. The data sources used are the results of interviews with employees in Lilli Village, Matangnga District, Polewali Mandar Regency and the community, Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, as well as various literature related to public services. Data collection methods used are observation, interviews, documentation, and literature study. Data processing and analysis techniques used are data classification/data categories, data reduction and data editing. The results of this study indicate that service performance in Lilli Village, Matangnga District, Polewali Mandar Regency has not met the four indicators used by researchers. These indicators refer to the principles of public service delivery. The factors that affect service performance in Lilli Village, Matangnga District, Polewali Mandar Regency include: 1) Network factors, 2) Community Awareness Factors, 3) Facilities and Infrastructure Factors, 4) Budget Factors. The implication in this study is that Lilli Village, Matangnga District, Polewali Mandar Regency needs to improve the quality of its service performance and also the facilities provided so that people feel comfortable.

Keywords: Effectiveness and public service

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah mengenai Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar, adapun sub masalah dalam penelitian ini, yaitu 1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik di desa lilli kecamatan matangnga kabupaten polewali mandar?, 2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi pelayanan di kantor Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar Sudah Efektif Dan Efisien? Jenis Penelitian ini tergolong dalam penelitian kualitatif .Adapun sumber data yang digunakan yaitu hasil wawancara dengan pegawai di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar dan masyarakat, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, serta berbagai literatur yang berhubungan dengan pelayanan publik. Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah Klasifikasi data/kategori data, Reduksi data dan Editing data.Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar belum memenuhi empat indikator yang digunakan oleh peneliti. Indikator-indikator tersebut mengacu pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar antara lain: 1) Faktor jaringan, 2) Faktor Kesadaran Masyarakat,3) Faktor Sarana dan Prasarana, 4) Faktor Anggaran. Implikasi dalam penelitian ini adalah Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar perlu untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanannya dan juga fasilitas-fasilitas yang disediakan agar masyarakat merasa nyaman.

Kata kunci : Efektifitas dan pelayanan publik

Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v4i1.2181>

Received : 17 Agust 2021 | Received in revised form : 27 Mei 2022 | Accepted : 30 Mei 2022

1. PENDAHULUAN

Dalam organisasi pemerintahan pelayanan pada masyarakat merupakan tujuan utama yang menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dan menciptakan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat.

Pemberian pelayanan publik yang efisien akan menjadikan masyarakat merasakan manfaatnya langsung dari pelaksanaan otonomi daerah yang sedang berlangsung. Dalam sistem pemerintah Indonesia, selain otonomi daerah terdapat juga Otonomi Desa. Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, atau hal tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Agung Kurniawan dalam pasolong (2013) 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 telah ditetapkan.

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan. (Georgopolous dan Tannemaum, 2005:70)

Pengukuran atau penilaian terhadap efektivitas suatu organisasi juga digunakan untuk menilai efektivitas dari salah satu fungsi organisasi, yang dalam hal ini dapat dipandang sebagai suatu pengelolaan suatu bidang tugas organisasi. Mengutip dalam jurnal Rusli Isa (2009:3) ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur suatu efektivitas, yaitu: kemampuan menyesuaikan diri, produktivitas, kepuasan kerja, kemampuan berlabar, dan pencarian dan pemanfaatan sumber daya manusia. Namun demikian dalam penggunaannya, tidak semua kriteria tersebut dapat digunakan secara bersamaan, tetapi juga sangat mungkin dilakukan terhadap sebuah organisasi apabila terhadap tuntutan yang akuransi dari pengukuran dan penilaian efektivitas dimaksud.

Organisasi publik merupakan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan bagi warga Negara. Peran organisasi publik sangat sentral dalam sistem pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Sehingga terciptanya suatu kinerja yang tinggi dalam organisasi publik perlu diupayakan agar penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan secara efektif, efisien dan *responsif* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang semakin kompleks.

Peningkatan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara terencana, terarah dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme.

Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya pegawai adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. (Nurfitriah, 2021)

Berdasarkan pada observasi awal di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar dapat dilihat dari pelayanan aparat pemerintah Desa yang belum efektif dan efisien, karena aparat pemerintah Desa Lilli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mereka terkadang membedakan antara masyarakat yang memiliki kerabat sebagai aparat Desa maupun yang tidak. Yang dimana peneliti mendapat informasi dari informan yang peneliti temui.

Pada pelayanan publik di Desa Lilli masih terdapat kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada standar pelayanan yaitu kurangnya kejelasan penyelesaian pelayanan Dalam otonomi daerah ada pembagian klasifikasi desa, terdapat 3 macam klasifikasi desa yaitu: Desa Tertinggal, Desa berkembang, Desa maju atau Desa mandiri. Desa Lilli Kec. Matangnga, Kab. Polewali Mandar sejak Tahun 2016 termasuk kriteria desa berkembang, oleh karena itu jelas harus memiliki perubahan dalam pelayanan publik kepada masyarakat jika dibandingkan dengan desa Tertinggal.

Berdasarkan dari permasalahan diatas peneliti dalam hal ini ingin mengkaji lebih dalam faktor apa yang menyebabkan sehingga kinerja aparat desa lilli kecamatan matangnga kabupaten polewali mandar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum efektif dan efisien. Demikian pula dengan hasil pencapaian kerja dalam menyelenggarakan pelayanan publik khususnya masyarakat desa lilli yang menjadi kewenangan desa belum sepenuhnya efisien dilaksanakan.

2. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang mempunyai sifat deskriptif dengan memberikan gambaran fakta yang mengacu kepada kejadian dalam penelitian ini tanpa membandingkan dengan menghubungkan variabel lainya dalam penelitian ini tentunya peneliti masih belum mempunyai contoh gambaran atau konsep penelitian ini.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, prinsip, motivasi tindakan, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Agusnadi, 2014). Pendekatan deskriptif bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu (Heriawan, 2016).

Dalam penelitian ini, bentuk penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara secara mendalam. Peneliti memilih bentuk penelitian kualitatif karena penelitian ingin memaparkan /mendeskripsikan tentang bagaimana sebenarnya Efektivitas Pelayanan Publik Di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar.

Waktu Dan Tempat

Penelitian ini dilakukan di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar. Batas waktu penelitian Maret-Mei 2021.

Instrumen Penelitian

Dalam hal ini peneliti menggunakan instrumen penelitian yakni berinteraksi secara langsung dengan responden penelitian, bahkan untuk penggalan data yang menuntut partisipasi peneliti secara terbatas keterlibatan peneliti menjadi suatu keharusan. Untuk teknik penelitian yang digunakan untuk menggali data adalah Observasi, Wawancara, Dokumentasi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2007: 62). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi
Observasi yaitu pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti.
2. Wawancara
Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang obyek dan masalah penelitian.
3. Dokumentasi
Dokumentasi adalah pencatatan berbagai arsip dan dokumentasi yang ada hubungannya dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data pada penelitian ini, peneliti mengacu pada tahapan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Herdiansyah, Haris (2010: 164) yaitu:

1. Pengumpulan data.
Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal.
2. Reduksi data (*Data reduction*).
Data yang telah diseleksi akan diolah dengan cara mereview dan menyatukan serta memformulasikan data, sehingga data yang sama dari hasil interview dan data non interview dapat dikategorisasikan untuk memudahkan informasi dalam proses analisis data.
3. Penyajian data (*Data display*).
Proses penyajian data dilakukan melalui penyusunan dan pengkategorisasian data yang diperoleh dari pengolahan data, sehingga penyatuan data tersebut dihubungkan dengan pola yang terdapat pada hasil temuan di lapangan yang selanjutnya akan di analisa oleh peneliti dengan berdasarkan teori yang relevan.
4. Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion drawing and verification*).
Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

a. Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun demikian, pelayanan publik yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik juga. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan, pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan, mendukung program-program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerjasama pelayanan dapat dilakukan secara baik. Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak ada ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Sumber daya manusia atau sumber daya aparatur merupakan aspek utama dalam mencapai tujuan organisasi. Sebagai aspek utama yang mengatur dan menjalankan sistem atau manajemen dalam organisasi menjadi tumpuan utama organisasi terhadap produktivitas atau *output* yang diharapkan bersama. Sumber daya manusia mempunyai peran strategis terhadap tujuan organisasi, bahkan menjadi sentral terhadap keberadaan organisasi.

Di instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik dilakukan dengan regulasi dan peraturan yang mengikat. Menjadi keniscayaan bahwa kualitas kinerja pelayanan publik adalah harapan seluruh lapisan masyarakat dalam pelayanan publik. Dan yang menjadi indikator yang digunakan peneliti untuk melihat kualitas kinerja pelayanan publik di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar yaitu sebagai berikut:

- 1) **Kesederhanaan**, mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Arief, selaku masyarakat berpendapat bahwa:

"Efektivitas pelayanan yang dilakukan di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar sudah sederhana dan tidak bertele-tele." (Wawancara 16 April 2021)

- 2) **Kejelasan dan kepastian**, merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan bapak Arief selaku masyarakat mengatakan bahwa:

"Semua syarat-syarat yang di perlukan untuk mengurus sudah cukup jelas"(wawancara 16 April 2021)

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan ibu Isdawati selaku Sekertaris Desa, juga menjelaskan bahwa:

"Untuk pelaksanaan pelayanan selalu berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur)

yang ada. Dan untuk persyaratan pengurusan dan lain sebagainya itu sudah disosialisasikan sebelumnya dan sudah dibuatkan spanduk yang dipasang di depan pintu masuk agar masyarakat dapat langsung melihatnya.” (wawancara 14 April 2021)

- 3) **Keamanan**, dalam arti proses pelaksanaan pelayanan ataupun mutu produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat. Misalnya mutu produk pelaksanaan pelayanan administrasi di dinas kependudukan dan catatan sipil harus diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan bapak Baharuddin selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“dari segi kenyamanan pelayanan di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar masih belum nyaman karena kurangnya jumlah kursi yang tersedia sehingga banyak masyarakat yang berdiri selain itu, apabila sudah siang hari kipas angin juga kurang berfungsi karena terlalu banyak orang yang berada didalam ruangan.” (Wawancara 13 April 2021)

- 4) **Keterbukaan**, artinya bahwa pemberi pelayanan harus menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan bapak Syamsuddin selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“Pelayanan di kantor Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar sudah memenuhi prinsip keterbukaan hal ini dapat dilihat dari pemasangan spanduk persyaratan pengurusan/penertiban dokumen administrasi kependudukan di depan pintu masuk. Dan juga pemasangan standar pelayanan di dalam ruangan. Dispanduk yang ada dipintu masuk juga mencantumkan dengan huruf yang ukurannya lebih besar dibanding yang lain bahwa semua pengurusan tidak dipungut biaya.” (wawancara 12 April 2021)

- 5) **Ekonomis**, menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya memerhatikan hal-hal yang berakibat pada biaya ekonomi tinggi yang memberatkan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Isdawati menjelaskan bahwa untuk biaya pelayanan itu gratis.

- 6) **Keadilan** yang merata, artinya bahwa penyelenggaraan pelayanan publik mencakup semua golongan masyarakat tanpa membedakan.

Menurut hasil wawancara dengan ibu Kusma Sunastri, S.E mengatakan bahwa:

“...kantor desa Lilli sudah melakukan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan.” (wawancara, 15 April 2021)

- 7) **Ketepatan waktu**, artinya bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Menurut hasil wawancara dengan Naura Athira Nasrul selaku masyarakat, mengatakan bahwa:

“....dalam hal ketepatan waktu, kantor desa Lilli belum memenuhi prinsip tersebut karena menurutnya masih banyak masyarakat yang diberi janji misalnya proses penyaluran BLT selama ini terkadang tidak jelas penyalurannya, terkadang proses penyaluran dana BLT dilakukan selama 3 bulan atau 4 bulan sekali” (wawancara 15 April 2021)

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Lilli Kecamatan Matangnga.

1) Faktor jaringan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Isdawati yang mengatakan bahwa:

“.....yang menjadi faktor utama yang mempengaruhi pelayanan di Kantor Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar adalah faktor jaringan. Apabila jaringan sedang bermasalah maka semua pelayanan akan terhambat apalagi kalau kantor pusat sedang mentenens atau perbaikan jaringan yang terjadi dua sampai tiga hari dalam satu bulan. Akan tetapi sekalipun jaringan sedang bermasalah, tetap ada pelayanan. Hanya saja butuh waktu yang lebih lama sampai berkas yang diurus itu jadi atau keluar. Akan tetapi kalau jaringan sedang bagus maka waktu yang diperlukan agar berkas itu jadi akan lebih sedikit bahkan bisa jadi dalam satu hari pengurusan.” (Wawancara 14 April 2021)

2) Faktor kesadaran masyarakat

Selain faktor jaringan, faktor kesadaran masyarakat juga ikut mempengaruhi pelayanan dikantor Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar. Banyak masyarakat yang “nanti butuh baru mengurus”. Inilah yang menjadi penyebab mengapa pelayanan di kantor Desa Lilli Kecamatan Matangnga menumpuk.

3) Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana juga ikut mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat.

Menurut hasil wawancara dengan bapak Abd. Wahid selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“sarana dan prasarana yang ada di kantor Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar sudah cukup memadai kecuali jumlah kursi yang tersedia yang tidak mampu menampung seluruh masyarakat yang ingin mengurus. Padahal jelas bahwa dengan terpenuhinya jumlah kursi yang disediakan untuk masyarakat akan sangat mempengaruhi kenyamanan masyarakat.” (wawancara, 15 April 2021)

3) Faktor anggaran

Faktor anggaran juga ikut mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena dengan anggaran yang cukup, maka fasilitas-fasilitas yang ada di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar akan bisa untuk di benahi.

Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang efektivitas pelayanan publik di

Kecamatan Matangnga, sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi.

a. Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Lilli Kecamatan Matangnga

Penilaian kualitas pelayanan di kecamatan Matangnga dilakukan berdasarkan teori dari Zeithaml dkk. bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Matangnga disebabkan karena adanya beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang tidak berfungsi, hal ini mengakibatkan suhu udara di ruang pelayanan terasa panas, tidak tersedianya papan informasi, serta masih banyak dokumen-dokumen yang sudah tidak berguna berserakan diatas meja pelayanan. Pada dasarnya kenyataan tersebut tidak sesuai dengan teori yang ada yaitu atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik seperti ketersediaan informasi dan juga ruang tunggu pelayanan.

2) Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan 1) segera, 2) akurat, 3) memuaskan pengguna layanan. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan.

Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti keahlian petugas dalam

menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya berjumlah satu orang. Sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kecamatan Matangnga adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas. Kurangnya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang petugas menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Selain jumlah petugas yang masih kurang, kualitas petugas yang ada pun juga masih rendah.

Tuntutan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-belum prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Efektivitas pelayanan publik di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-belum prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi

dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

4) Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Efektivitas pelayanan publik di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar antara lain petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Dari indikator penilaian yang ada di Desa Lilli Kecamatan Matangnga telah memenuhi semua indikator.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas desa sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak desa yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

5) Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya

memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluh kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

4. SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Efektivitas pelayanan publik di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar belum efektif hal ini dapat dilihat dari tidak terpenuhinya beberapa indikator yang ditetapkan peneliti. Indikator-indikator tersebut mengacu pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu.

Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan di kantor Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar, yaitu faktor jaringan, faktor kesadaran, faktor sarana dan prasarana dan faktor anggaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnadi, A. (2014). Efektivitas Pemberian Sanksi Bagi Siswa Pada Pelanggaran Tata Tertib Di Smp 2 Kapuas Timur Kabupaten Kapuas. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 4(8), 121400.
- Agung Kurniawan. 2013. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Amirullah. (2015). *Populasi dan Sampel*. 1-14. <https://doi.org/10.1007/BF00353157>

- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Heriawan, S. (2016). Pola Komunikasi Kelompok Pada Komunitas Scooter “Vespa” Dalam Menjalin Hubungan Solidaritas (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Komunitas Ikatan Scooter Wonogiri di Wonogiri) NASKAH. *Naskah Publikasi*, 53(9), 12.
- Georgepolous, Tannembaum, 2005, Efektivitas Organisasi, Erlangga, Jakarta
- Nurfitriah, 2021 Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, 2021 *Mitzal (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Isa, R, 2009, Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Perundang – undangan

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa