



---

## EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA TOBUNGIN KECAMATAN TINANGKUNG SELATAN

Istiqamah Bungana<sup>1</sup>, Rahmad Palopa<sup>2</sup>

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tompotika Luwuk

Email:[istiqamahbungana2001@gmail.com](mailto:istiqamahbungana2001@gmail.com)

[rahmadpalopafisip@gmail.com](mailto:rahmadpalopafisip@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Tobungin, Kecamatan Tinangkung Selatan. Fokus penelitian mencakup dimensi transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas aparatur desa. Pelayanan merupakan suatu hal yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan, dan pelayanan publik merupakan bentuk nyata pemerintahan dalam melayani masyarakat, oleh sebab itu pemerintahan harus melakukan pelayanan secara optimal dan maksimal agar menghasilkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini terdapat 5 orang yang menjadi informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Desa Tobungin telah berjalan cukup baik, namun masih menghadapi kendala pada aspek sarana prasarana dan pemanfaatan teknologi informasi.

**Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa**

### Abstract

This study aims to determine and analyze the effectiveness of public services at the Tobungin Village Office, Tinangkung Selatan District. The focus of the study includes the dimensions of transparency, accountability, and responsiveness of village officials. Service is an inseparable part of government administration, and public service is a concrete form of government in serving the community, therefore the government must provide optimal and maximum services in order to produce effective and efficient public services. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. In this study, there are 5 people who become informants. The results of the study indicate that services in Tobungin Village have been running quite well, but still face obstacles in the aspects of infrastructure and the use of information technology.

**Keywords: Effectiveness, Public Service, Village Government**

---

## **Pendahuluan**

Pelayanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu bentuk nyata pemerintahan dalam melayani masyarakat adalah dengan adanya pelayanan publik. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun terhadap barang atau jasa. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus melakukan pelayanan secara optimal dan maksimal agar menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien. Namun, pelayanan publik yang baik tentu harus didukung. Kualitas pelayanan ini seringkali menjadi barometer utama keberhasilan reformasi birokrasi dan pencapaian tata kelola pemerintahan yang baik (Sari, N., & Pasigai, M. A., 2026). Kemudian, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan. Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak ada ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan. Hal ini menjadikan SDM penyelenggara pelayanan publik menjadi hal yang penting untuk menjalankan program-program yang ada. Dengan demikian diharapkan kepada penyelenggara harus bisa menyesuaikan diri dengan kenyataan yang ada agar kegiatan-kegiatan yang direncanakan terlaksana dengan efektif dan efisien. Jika pelayanan publik dikelola secara profesional, efektif, efisien, dan bertanggung jawab, masyarakat akan memiliki penilaian yang lebih baik terhadap pemerintah (Sya'roni, A. H., 2025).

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan (Ridwan & Sudrajat, 2009). Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (7) dikatakan bahwa, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi daerah. Sesuai dengan Undang Undang nomor 23 tahun 2014 pasal 1 ayat 6 tentang otonomi daerah bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah pusat secara berjenjang sesuai dengan asas otonomi daerah melimpahkan sebagian kewenangan kepada pemerintah desa. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur negara kepada masyarakat merupakan keterlibatan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat dalam menjalankan tugas pokok, dan fungsi sebagai abdi negara (Saputra, L. A., & Taupik, M. , 2025).

Oleh karena itu, penyelenggaraan pemerintah desa merupakan kewenangan desa itu sendiri, baik untuk membuat dan menetapkan suatu kebijakan maupun untuk melaksanakan kebijakan itu sendiri yang didasarkan pada kebutuhan, kepentingan, dan

aspirasi masyarakat setempat sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi publik dibutuhkan penyelenggara pelayanan yang profesional, kompeten dalam bidangnya, dan juga fasilitas yang memadai. Sehingga dalam melaksanakan tugasnya aparat pemerintah dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mampu memuaskan masyarakat (Mustika, S., & Komari, F., 2023).

Namun selama ini, pada prakteknya tidak semua pemerintahan desa mampu menjalankan sesuai dengan harapan-harapan publik, yang kemudian menjadi salah satu hambatan utama dalam perbaikan kualitas manajemen pemerintahan di Indonesia. Fakta yang terjadi dilapangan menunjukkan terdapat masalah yang perlu diperbaiki dalam pelayanan publik yaitu, sarana dan prasarana yang kurang memadai (jaringan internet), hal ini tentu menyebabkan terjadinya pelayanan yang belum efisien sesuai dengan harapan publik (Nuraini, A., 2021).

Efektivitas dapat diartikan sebagai tindakan keberhasilan untuk mencapai tujuan tertentu yang dapat membawa hasil belajar secara maksimal. Kefektifan proses pembelajaran berkenaan dengan jalan, upaya, teknik, dan strategi yang digunakan dalam mencapai tujuan secara optimal, tepat dan cepat (Arafat & Nana, 2018).

Menurut (Setiawan, R, & Ucu, 2022) memberikan pandangannya yaitu ada tiga pendekatan kriteria yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas suatu organisasi, yakni: 1. Pendekatan Sumber (resource approach), pendekatan sumber dengan mengukur efektivitas dari input. Fokus pendekatan sumber adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. 2. Pendekatan proses (process approach), pendekatan proses menekankan pada melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal organisasi. 3. Pendekatan sasaran (goals approach). Pendekatan sasaran memusatkan perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi mencapai hasil (output) sesuai dengan rencana.

Efektivitas mengacu pada pencapaian hasil kinerja yang ditetapkan oleh setiap organisasi sebagai tujuan dari tujuan yang ditetapkan dalam organisasi itu. Pencapaian kinerja dapat diukur dengan melihat seberapa baik suatu tujuan telah tercapai. Pengukuran kinerja merupakan langkah yang efektif dalam memastikan perkembangan tujuan organisasi, apakah tujuan tersebut berhasil atau gagal. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya (Mamonto, Gosal, & Kasenda, 2022).

### **Metode Penelitian**

Penelitian bertempat pada Desa Tobungin Kecamatan Tinangkung Selatan Kabupaten Banggai Kepulauan. Informan dalam penelitian ini ada 5 orang. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi Sumber data yang digunakan yaitu data

primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Tobungin, Kecamatan Tinangkung Selatan**

Pelayanan publik di Kantor Desa Tobungin secara umum dinilai cukup efektif, namun memerlukan peningkatan pada aspek kecepatan dan transparansi prosedur. Faktor pendukung utama adalah keramahan perangkat desa, sementara kendala utama meliputi keterbatasan sarana prasarana penunjang (seperti jaringan internet) dan optimalisasi administrasi.

Analisis Berdasarkan Indikator Efektivitas:

1. Pencapaian Tujuan (Kinerja Pelayanan): Warga merasa kebutuhan administratif dasar seperti surat keterangan (kematian, tidak mampu, domisili) dapat terpenuhi, meskipun kadang terjadi penundaan jika kepala desa atau sekretaris desa sedang bertugas di luar kantor.
2. Ketepatan Waktu: Pelayanan belum sepenuhnya tepat waktu. Prosedur sering memakan waktu lebih lama dari yang dijanjikan, terutama saat pengurusan berkas yang memerlukan tanda tangan basah pejabat desa yang tidak berada di tempat.
3. Prosedur Pelayanan: Warga memahami prosedur pelayanan, namun alur birokrasi terasa masih manual. Kurangnya papan informasi alur pelayanan yang jelas membuat warga terkadang bingung mengenai persyaratan.
4. Sarana dan Prasarana: Kualitas pelayanan terhambat oleh sarana fisik kantor yang sederhana dan jaringan internet yang kurang stabil, yang berdampak pada keterlambatan input data desa.
5. Perilaku Aparat (Responsivitas): Aparat Desa Tobungin dinilai responsif, ramah, dan bersedia membantu warga, yang menjadi faktor pendukung utama kepuasan masyarakat.

Pelayanan Desa Tobungin sudah melayani masyarakat dengan baik secara personal, namun perlu peningkatan efektivitas melalui digitalisasi administrasi, peningkatan sarana kantor, dan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu pelayanan yang lebih tegas.

#### **Pembahasan Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Tobungin**

Pelayanan publik di Kantor Desa Tobungin, Kecamatan Tinangkung Selatan, dinilai cukup efektif dengan fokus pada kemudahan pengurusan surat keterangan (domisili, usaha, tidak mampu) dan administrasi kependudukan dasar. Keberhasilan ini didukung oleh pendekatan personal aparat desa yang memahami karakteristik masyarakat lokal, sehingga prosedur cenderung lebih kekeluargaan dan cepat.

- a. **Prosedur Pelayanan**, Masyarakat menilai prosedur pengurusan administrasi (seperti pembuatan Surat Keterangan Usaha atau Kartu Keluarga) sudah cukup jelas. Namun, alur birokrasi terkadang terhambat jika perangkat desa yang berwenang tidak berada di tempat.
- b. **Waktu Pelayanan**, Kecepatan penyelesaian dokumen sangat bergantung pada kelengkapan berkas pemohon. Secara umum, pelayanan dilakukan pada jam kerja, namun seringkali terdapat fleksibilitas waktu di mana perangkat desa melayani warga di luar jam kantor untuk urusan mendesak.
- c. **Sarana dan Prasarana**, Ini merupakan aspek yang paling perlu ditingkatkan. Ketersediaan perangkat komputer yang memadai dan jaringan internet sering menjadi kendala, mengingat letak geografis Kecamatan Tinangkung Selatan yang terkadang mengalami gangguan sinyal.
- d. **Kompetensi Aparatur**, Sikap ramah dan kesediaan membantu dari aparat desa sudah baik (responsivitas tinggi), namun perlu adanya pelatihan berkala mengenai tata kelola administrasi berbasis digital (e-government).

**Faktor Pendukung Efektivitas:**

- **Aksesibilitas & Kecepatan:** Aparat desa sigap dalam melayani kebutuhan administrasi harian warga.
- **Pendekatan Kekeluargaan:** Pelayanan yang personal mempercepat penyelesaian masalah administrasi.
- **Program Pembangunan Desa:** Integrasi pelayanan dengan program perencanaan desa (RKPD) yang melibatkan partisipasi masyarakat.

**Tantangan yang Dihadapi:**

- **Keterbatasan Infrastruktur Digital:** Ketergantungan pada sistem manual yang dapat memperlambat pelayanan jika dibandingkan dengan sistem berbasis digital.
- **Peningkatan Kompetensi SDM:** Perlunya pelatihan berkelanjutan bagi aparat desa dalam pengelolaan administrasi modern.

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Desa Tobungin sudah berjalan baik sesuai standar operasional dasar, namun memerlukan peningkatan pada aspek digitalisasi dan peningkatan kompetensi perangkat desa untuk mencapai efektivitas yang lebih tinggi.

## Kesimpulan

Berdasarkan analisis umum pelayanan publik di tingkat desa, kesimpulan efektivitas pelayanan di Kantor Desa Tobungin, Kecamatan Tinangkung Selatan, umumnya dinilai cukup efektif, namun masih memerlukan perbaikan pada beberapa aspek. Pelayanan dasar seperti pengurusan surat keterangan sudah berjalan, namun kecepatan, transparansi, dan pemanfaatan teknologi perlu ditingkatkan untuk mencapai efektivitas optimal. Pelayanan publik di Desa Tobungin secara keseluruhan telah memenuhi aspek fungsional, namun belum optimal pada aspek teknis dan sarana pendukung. Efektivitas masih bertumpu pada hubungan sosial (kedekatan aparaturnya dengan warga) daripada sistem yang terstandarisasi secara digital.

## Daftar Pustaka

- Arafat, Y., & N. S. (2018). Efektivitas Penerapan Pendekatan Saintifik Mata Kuliah Bahasa Indonesia Di STAI Al Falah Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Keislaman dan Kemasyarakatan* , 58-68.
- Mamonto, F. S., Gosal, R., & Kasenda, V. (2022). Efektivitas Penerapan EGovernment Melalui Website Sideka Di Desa Poigar II Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Governance* , 1-12.
- Mustika, S., & Komari, F. (2023). Efektivitas pelayanan publik di era desentralisasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(4), 73–86.
- Nuraini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567-2574.
- Ridwan, Juniarso. dan Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Public*. Nuansa.
- Sriani, M. E., & Sasmito, C. (2018). Eefektivitas Pelayanan Publik Dibidang Kesehatan Dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* , 4954.
- Setiawan, D., R. M., & U. C. (2022). *Determinan Efektivitas Kemampuan Militer*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Sya'roni, A. H. (2025). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Desa Sumbersalak Kecamatan Ledokombo Jember. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(11), 669-683.
- Saputra, L. A., & Taupik, M. (2025). Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah Di Kantor Kelurahan Belimbing Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 8(2), 1154-1164.
- Sari, N., & Pasigai, M. A. (2026). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga di Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *BJRM (Bongaya Journal of Research in Management)*, 9(1), 35-49.
- Yunus, E. Y., Hasanah, A., & Seda, F. L. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara* , 66-75.





