

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
DESA LANTO JAYA KECAMATAN POSO PESISIR  
KABUPATEN POSO**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat ujian untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sintuwu Maroso**

**Oleh**

**Y U N I A N T I**  
**NPM : 91911405171001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO POSO  
2023**

## ABSTRAK

**YUNIANTI.** 2023. “*Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Lanto Jaya Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso*”. Dibimbing oleh Moh. Rusli Syaib dan Karmila Akib.

Kata Kunci: *Efektivitas pelayanan publik*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada kantor desa Lanto Jaya Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris, Kaur TU dan Umum, Kepala Dusun dan Masyarakat Desa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan tehnik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan publik pada Kantor Desa Lanto Jaya Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso dengan indikator kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja aparatur dan kepuasan kerja aparatur secara umum sudah baik namun konsistensi antara tugas dan fungsi masing-masing belum semua dapat dipertanggungjawabkan. Faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan publik pada Kantor Desa Lanto Jaya Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso terdiri atas faktor pendukung diantaranya kerjasama antar aparatur dan partisipasi masyarakat serta faktor penghambat yaitu kedisiplinan aparatur yang masih perlu peningkatan.

## ABSTRACT



**Yunianti. 2023. "Effectiveness of Public Services at the Lanto Jaya Village Office, Poso Pesisir Sub-District, Poso Regency."** Supervised by Moh. Rusli Syuaib and Karmila Akib.

*Keywords: Effectiveness of public services*

This research aims to find out the effectiveness of public services at the Lanto Jaya village office, Poso Pesisir SubDistrict, Poso Regency and the factors that influence it. Informants in this research consisted of the Village Head, Secretary, Head of TU and General Affairs, Hamlet Head and Village Community. This research uses qualitative descriptive methods and data collection techniques using interview, documentation and observation methods. The results of the research show that the effectiveness of public services at the Lanto Jaya Village Office, Poso Pesisir Sub-District, Poso Regency with indicators of adaptability, employee work performance and employee job satisfaction is generally good, but not all of the consistency between their respective duties and functions can be accounted for. Factors that influence the effectiveness of public services at the Lanto Jaya Village Office, Poso Pesisir Sub-District, Poso Regency consist of supporting factors, including cooperation between officials and community participation, as well as inhibiting factors, namely apparatus discipline which still needs improvement.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN I.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN II.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Manfaat Penelitian.....	5
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR</b>	
A. Kajian Pustaka.....	6
1. Efektivitas Kerja.....	6
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja.....	11
3. Alat Ukur Efektivitas Kerja.....	15

4. Konsep Kualitas Pelayanan.....	20
5. Konsep Pelayanan Publik.....	22
B. Landasan Teoritis dan Kepustakaan yang Relevan.....	23
C. Alur Pikir.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe dan Dasar Penelitian .....	25
1. Tipe Penelitian.....	25
2. Dasar Penelitian.....	25
B. Definisi Konsep.....	25
C. Jenis Data.....	26
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	27
E. Instrumen Penelitian .....	28
F. Analisis Data.....	28
G. Lokasi Penelitian .....	29
H. Waktu dan Jadwal Penelitian .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	31
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	41
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	51

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang berkaitan dengan pelayanan publik, didalamnya memberikan penjelasan tentang definisi pelayanan publik yang merupakan suatu rangkaian kegiatan yang berorientasi terhadap pemenuhan hak-hak pelayanan sesuai prinsip-prinsip yang menjadi pedoman bersama.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah banyak berpengaruh terhadap fungsi pelayanan termasuk di dalamnya di dalam lingkup Kelurahan atau Desa, dimana hubungannya dengan hal tersebut, maka pemerintah diharapkan mampu untuk melaksanakan fungsi tersebut semaksimal mungkin. Untuk menjalankan fungsi tersebut, pimpinan serta aparatur pemerintah perlu dibekali pengetahuan dan pemahaman yang mendalam akan tugas utamanya sebagai pelayanan masyarakat, karena dengan pemahaman dan pengetahuan tersebut pemerintah berpeluang untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan dan menanggapi keluhan masyarakat secara memuaskan, sesuai dengan kemampuan mereka.

Banyak dinamika yang datang berkaitan dengan pelayanan khususnya yang menyangkut pelayanan administrasi masyarakat, dimana masyarakat akan merasa puas ketika hak-hak kebutuhannya dapat dipenuhi oleh pemerintah dan sebaliknya akan merasa kecewa ketika harapan tentang pemenuhan kebutuhan

tidak terealisasi oleh pemerintah. Hal inilah yang harus diperhatikan oleh pemerintah guna membangun kekuatan masyarakat dengan mengajak masyarakat untuk bekerja sama dalam menciptakan pelayanan yang baik.

Dalam menciptakan pelayanan yang baik juga harus diukur oleh mutu perangkat desa dalam memberikan pelayanan itu sendiri. Perangkat desa dalam melaksanakan perannya sebagai abdi masyarakat juga harus dengan semangat profesionalisme dan menjunjung prinsip-prinsip kejujuran dan keterbukaan harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga penilaian masyarakat akan kinerja perangkat desa menjadi lebih baik juga. Berikut ada beberapa landasan untuk mengukur kualitas pelayanan pemerintah, yaitu sebagai berikut :

1. Antara pihak perangkat desa dan masyarakat sama-sama dapat memahami kaidah atau kualitas pelayanan itu sendiri.
2. Dari perangkat desa yang paling memahami kualitas pelayanan.
3. Masyarakat yang justru lebih dahulu memahami kualitas pelayanan.
4. Antara perangkat desa dan masyarakat sama-sama tidak mengetahui kualitas pelayanan publik.

Pencapaian kesuksesan seseorang dalam menuntaskan pekerjaannya "*Level of Performance*" atau level kinerja merupakan tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga perangkat desa yang mampu berada pada level tersebut adalah perangkat desa yang dalam pekerjaannya memiliki semangat, berdedikasi dan menjunjung kejujuran.



Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara perubahan dari Undang-Undang sebelumnya secara garis besar menjelaskan tentang peranan aparatur sipil negara berkaitan dengan profesinya yang harus lebih menjunjung tinggi tanggung jawab yang diembannya sebagai aparatur.

Pelaksanaan kegiatan yang berorientasi pada pelayanan publik diharapkan harus dapat menjawab tantangan global dalam menciptakan pelayanan yang cepat dan handal. Hal ini tentunya harus pula ditunjang oleh kualitas perangkat desa di dalamnya yang harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti pelayanan administrasi berupa pengurusan KTP, Akte Kematian, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran.

Berdasarkan dengan hasil penelitian bahwa perangkat desa pada Kantor Desa Lanto Jaya Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso menunjukkan ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan diantaranya:

1. Masih adanya beberapa keluhan masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan administrasi, perangkat desa yang bertugas terkadang tidak berada di tempat.
2. Masyarakat belum sepenuhnya diberitahu ketika ada informasi berkaitan dengan prosedur pelayanan yang baru sehingga masyarakat akan mengalami kesulitan ketika hendak berurusan.
3. Mencampur adukan masalah pribadi ke dalam suatu pekerjaan, yang akan berdampak pada kinerja perangkat desa dalam pelayanan.

4. Pelanggaran yang dilakukan sebagian perangkat desa berupa tidak masuk kerja tanpa keterangan atau membolos, datang ke kantor tidak tepat waktu, istirahat sebelum waktunya bahkan pulang tanpa sebelum waktunya tanpa izin pimpinan.

Dari uraian masalah tersebut, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Lanto Jaya Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut maka penulis mengemukakan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik pada kantor desa Lanto Jaya Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso?
2. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan publik pada kantor desa Lanto Jaya Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah:

- a. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada kantor desa Lanto Jaya Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso.

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik pada kantor desa Lanto Jaya Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso.

## 2. Manfaat Penelitian

Dari pelaksanaan penelitian ini memberikan manfaat yaitu:

### a. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis terutama yang berkaitan dengan teori tentang efektivitas pelayanan publik dan sebagai bahan referensi bagi mereka yang berkeinginan untuk melakukan penelitian lanjutan pada bidang yang sama.

### b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbang saran dan masukan bagi pemerintah khususnya di kantor desa Lanto Jaya Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso dalam peningkatan efektivitas kerja aparaturnya.

### c. Manfaat Penulis

Adapun manfaat langsung bagi penulis yaitu dapat menambah dan memperluas wawasan pengetahuan dalam penulisan karya ilmiah (skripsi) yang terkait masalah yang diteliti, serta merupakan tugas akhir bagi penulis dalam penyusunan studi

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Amsyah, Zulkifli. 2003. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Atik dan Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Cutlip, S. M. 2009. *Effective Public Relations*. Person Education Inc.
- O'reilly, Ronald. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Handoko, T. 2009. *Manajemen* (Edisi 2). Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Indra Wijaya, Adam Ibrahim. 2000. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Sinar Baru Algesindo.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buku 1, Alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie, Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Robbins & Caulter. 2010. *Manajemen* (Edisi Kesembilan). Jakarta: Erlangga
- Siagian, Sondang. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-24. Jakarta: Bumi Aksara

Silalahi, U. 2017. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 12, No. 1 Januari 2017, hal 128. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/9265/studi-tentang-ilmuadministrasi-konsep-teori-dan-dimensi.html>

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Susanto. 2004. *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*. Bandung: Lingga Jaya.

Steers, M. R. 2015. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo

## **B. Dokumen**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa