

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA SUMBERSALAK KECAMATAN LEDOKOMBO JEMBER

Ahmad Haris Sya'roni

Universitas Islam Jember

Email: ahmadharis2408@gmail.com

Informasi	Abstract
Volume : 2 Nomor : 11 Bulan : November Tahun : 2025 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>Administrative service is a vital function of the village government in realizing good governance and improving community welfare. Service effectiveness is crucial in determining community satisfaction and the image of the village government. This study aims to analyze the effectiveness of administrative services at the Sumbersalak Village Office, Ledokombo District, Jember Regency, and to identify the supporting and inhibiting factors during its implementation. The research method used is descriptive qualitative. Data was collected through interviews with village officials and the community, direct observation, and documentation. Data validity was tested using triangulation, and data analysis utilized the Miles and Huberman model (data reduction, data display, and conclusion drawing). The results indicate that administrative services at the Sumbersalak Village Office are generally quite effective. Village officials understand the service procedures, demonstrate a friendly attitude, and strive to provide clear, fast, and transparent services. Supporting factors include the officials' awareness in performing their duties, the existence of clear rules and procedures, and the staff's ability and skills in serving the public. However, service effectiveness is still hindered by the low discipline of some employees, insufficient socialization of service procedures to the public, and limited facilities/infrastructure (such as waiting rooms and nursing rooms). The conclusion suggests that although administrative services meet basic public service principles, improved staff discipline, expanded community socialization, and provision of adequate facilities are necessary to achieve optimal, fair, and equitable service.</i></p>

Keyword: Effectiveness, Administrative Services, Public Services

Abstrak

Pelayanan administrasi merupakan fungsi vital pemerintah desa dalam mewujudkan tata kelola yang baik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Efektivitas pelayanan sangat krusial dalam menentukan kepuasan masyarakat dan citra pemerintah desa. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumbersalak, Kecamatan Ledokombo, Kabupaten Jember, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan perangkat desa dan masyarakat, observasi, serta dokumentasi. Validitas data diuji dengan triangulasi, dan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumbersalak secara umum sudah berjalan cukup efektif. Aparatur desa telah memahami prosedur, menunjukkan sikap ramah, serta berupaya memberikan pelayanan yang jelas, cepat, dan terbuka. Faktor pendukung meliputi kesadaran aparatur, keberadaan prosedur yang jelas, serta kemampuan petugas. Namun, efektivitas masih terhambat oleh rendahnya kedisiplinan sebagian pegawai, kurangnya sosialisasi prosedur kepada masyarakat, dan keterbatasan sarana/prasarana (misalnya, ruang tunggu dan ruang menyusui). Kesimpulannya, meskipun pelayanan telah memenuhi prinsip dasar, diperlukan

peningkatan disiplin aparatur, perluasan sosialisasi, dan pengadaan fasilitas yang memadai untuk mencapai pelayanan yang optimal, adil, dan merata.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Administrasi, Pelayanan Public.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu dari sekian banyak jenis pelayanan yang dipilih oleh penggunanya, menurut UU No. 25 Tahun 2009, yang mengatur tentang pelayanan publik. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah termasuk pemerintah daerah, pemerintah pusat, dan badan usaha milik daerah (BUMD) kepada masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka (Zaenal dan Wijaya, 2015: 132). Karena masyarakat mengevaluasi kinerja pelayanan secara langsung dan pelayanan yang baik merupakan dasar dari kepuasan masyarakat, maka pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan masyarakat.

Landasan bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diletakkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945), yang wajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan mereka. Dengan demikian, efektivitas sistem pemerintahan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik (Zaenal dan Wijaya, 2015: 101). Oleh karena itu, jika masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang cepat, akurat, memuaskan, dan mudah digunakan, maka layanan publik dapat dikatakan efektif. Pasal 17 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi panduan bagi penyedia layanan dan acuan untuk menilai kualitas. Kepentingan masyarakat harus selalu diutamakan, dan perwakilan pemerintah harus bekerja untuk menyelesaikan masalah publik dengan lebih cepat dengan menyediakan layanan yang lebih memuaskan, menyeluruh, dan terintegrasi. Gagasan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat, yang merupakan metode berpikir tentang pengorganisasian dan penyelesaian tugas-tugas pemerintah berdasarkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, harus diterapkan oleh semua pegawai pemerintah di semua tingkatan untuk meningkatkan hal ini. Setiap rangkaian prinsip pembuatan program harus berkonsentrasi pada kepuasan masyarakat.

Semua warga menginginkan adanya pelayanan yang efektif, namun hal ini merupakan upaya yang menantang. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas permasalahan di bidang ini. Menurut M. Ryaas Rasyid (2009, 59), yang terpenting dari tiga fungsi hirarkis yang diemban oleh pemerintah adalah penyediaan pelayanan publik yang baik, atau pelayanan yang memuaskan tuntutan masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah, keterlibatan pemerintah

harus sejalan dengan tuntutan dan dinamika masyarakat. Melayani masyarakat melalui berbagai proyek adalah komponen penting dalam menjalankan kewajiban pemerintah, dan merupakan salah satu bagian terbesar dalam melakukannya. Untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat secara keseluruhan, pemerintah menciptakan lembaga birokrasi dan administrasi di setiap tingkat pemerintahan.

Pejabat pemerintah harus mampu meningkatkan pelayanan pemerintah dan menggunakan tata kelola yang baik, efektif, dan bermanfaat baik dalam pembangunan maupun pemerintahan untuk mencapai hal ini. Oleh karena itu, salah satu aspek yang paling penting dalam menjalankan kewajiban pemerintah adalah melayani masyarakat. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pemerintah mengorganisir diri dari tingkat tertinggi (pusat) hingga tingkat terendah (desa dan kelurahan). Hal ini merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara, yaitu menjalankan tugas umum pemerintahan.

Sebagai pelayan masyarakat, pemerintah desa Sumbersalak harus mampu melayani masyarakat sebanyak-banyaknya demi memajukan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, jika pelayanannya di bawah standar, masyarakat akan merasa kurang, yang dapat menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan tumbuhnya banyak pandangan negatif terhadap pemerintah. Untuk membangun pelayanan pemerintah yang efektif dan berkualitas tinggi membutuhkan pertimbangan yang cermat tentang bagaimana membina kerja sama dan meningkatkan kepercayaan publik. Hal ini membutuhkan kemandirian dan tata kelola mandiri dalam memutuskan cara terbaik untuk mengalokasikan sumber daya, serta dalam mengembangkan anggaran, aturan layanan, dan tujuan kinerja yang terukur.

Instansi pemerintah yang paling dekat dan paling banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah Desa Sumbersalak, di mana masyarakat secara langsung berpartisipasi dalam perencanaan dan memberikan umpan balik terhadap pelayanan dan pembangunan. Kantor Desa Sumbersalak harus dapat menjadi tempat bagi masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan atau menyampaikan harapan dan cita-cita kepada pihak-pihak terkait untuk ditindaklanjuti. Selain itu, tugas kantor desa Sumbersalak adalah menghubungkan inisiatif pemerintah dan mengedukasi masyarakat agar dapat memahami dan mendukung inisiatif tersebut. Untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh kantor desa Sumbersalak, peluang untuk pemberdayaan profesional dan pengembangan keterampilan dibuka. Oleh karena itu, kinerja aparatur memerlukan kapasitas dan bantuan untuk mencapai hasil

pelaksanaan tugas dan upaya untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat.

Masyarakat terus menuntut pelayanan publik yang berkualitas tinggi dari pemerintah, meskipun faktanya permintaan tersebut sering kali tidak sesuai dengan harapan, dan pelayanan publik yang telah diberikan selama ini tetap saja sulit, tertunda, mahal, dan melelahkan. Masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” dan bukannya dilayani, yang mengarah pada kecenderungan ini. Hal ini berdampak buruk bagi kemajuan kualitas pelayanan, khususnya pada upaya untuk meningkatkan pelayanan yang sering kali diabaikan dan kurang efektif. Pelayanan yang diberikan oleh kantor desa Sumbersalak kepada masyarakat merupakan salah satu ukuran yang paling nyata tentang seberapa efektifnya pemerintah. Masyarakat dapat secara langsung mengevaluasi kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena pelayanan ini langsung mempengaruhi semua lapisan masyarakat dan bermanfaat bagi banyak orang. Jika pelayanan publik dikelola secara profesional, efektif, efisien, dan bertanggung jawab, masyarakat akan memiliki penilaian yang lebih baik terhadap pemerintah.

Pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan. Berbagai teori telah diajukan untuk menjelaskan alasan di balik pelayanan publik yang buruk dan tidak efisien, seperti rendahnya mental dan moral, kuatnya kepentingan politik kelompok tertentu, dan terbatasnya keterlibatan masyarakat (Effendi, 1991). Pemerintah harus terus melayani masyarakat seefektif mungkin karena mereka adalah abdi negara dan abdi masyarakat. Oleh karena itu, selain memberikan perlindungan politik, pemerintah juga memastikan manfaat sosial ekonomi yang melayani kesejahteraan umum. (Moh. Mahfud MD dan S.F. Marbun, 1987: 45). Hal ini konsisten dengan tujuan awal pemerintah, yaitu untuk menegakkan peraturan hukum dan melayani kepentingan rakyat, bukan kepentingannya sendiri. Dengan demikian, pemerintah yang dekat dengan rakyatnya dapat dianggap bermanfaat. Semakin dekat pemerintah dengan warganya, semakin baik pelayanannya.

Masih ada kekurangan dalam struktur pemerintahan yang biasanya mengakibatkan layanannya tidak berfungsi dengan baik, dan ini masih terjadi hingga saat ini. Kekurangan ini termasuk layanan yang rumit dan tidak sederhana, persyaratan administrasi yang tidak jelas, prosedur yang tidak jelas untuk mendapatkan pelayanan, pelayanan yang tidak efisien, dan pelayanan yang tidak merata. Berbagai faktor lain juga dapat berdampak pada pelayanan itu sendiri. Hal ini sangat penting karena pemerintah desa dan perangkatnya merupakan administrator dan perencana utama dalam kegiatan kemasyarakatan, pembangunan, dan

pemerintahan. Mereka juga berfungsi sebagai pelindung perdamaian dan ketertiban di wilayah mereka. Mereka memiliki peran penting dalam menentukan apakah suatu unit pemerintahan maju atau mundur. Oleh karena itu, untuk menjalankan tugasnya, para perangkat desa harus dapat bekerjasama dengan baik.

Kemudahan dalam pemberian pelayanan, pelayanan yang wajar, perlakuan yang sama terhadap orang lain, tidak memihak, dan layanan yang jujur dan tegas adalah kualitas yang dituntut oleh masyarakat sebagai pihak yang merasakan pelayanan. Akibatnya, jika pemerintah berfungsi di dalam masyarakat, layanan yang ditawarkannya harus cepat, dengan harga terjangkau, efektif, dan responsif. Pemerintah harus memiliki mesin untuk melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya agar dapat dibentuk yang benar-benar konsisten dengan prinsip-prinsipnya sendiri.

Di era reformasi saat ini, fungsi-fungsi pemerintahan kini berada di bawah pengawasan publik yang lebih besar. Hak untuk menyampaikan pendapat dan tujuan membuat lembaga-lembaga pemerintah menjadi sasaran kritik tajam, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menerapkan motivasi adalah salah satu tindakan pertama yang perlu dilakukan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas kerja aparatur. Selain itu, salah satu elemen yang secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah adalah peran kepemimpinan mereka. Oleh karena itu, area utama yang perlu mendapat perhatian adalah beberapa inisiatif yang diambil oleh pemerintah desa untuk meningkatkan standar pelayanan publik. Selain untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima di kantor desa Sumbersalak, hal ini juga untuk mengetahui tingkat profesionalisme dan akuntabilitas pemerintah desa.

Dalam memberikan pelayanan, pemerintah desa Sumbersalak harus mempertimbangkan semua unsur yang relevan, termasuk peluang, kesulitan, dan hambatan yang mungkin timbul di era otonomi dan pemerintahan saat ini. Mereka juga harus memperhatikan dan memuaskan keinginan masyarakat, terutama masyarakat setempat yang membutuhkan pelayanan terbaik agar tercipta lingkungan kantor desa Sumbersalak yang mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik. Berangkat dari latar belakang dan urgensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumbersalak, Kecamatan Ledokombo, Kabupaten Jember, serta mengidentifikasi secara mendalam faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan tersebut.

Landasan Teori

Landasan Teori Variabel I : Pelayanan Administrasi (Variabel Bebas)

Dalam konteks penelitian ini, pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumbersalak merupakan variabel bebas yang akan diukur kualitas dan proses pelaksanaannya. Pelayanan administrasi adalah sub-set dari pelayanan publik yang berfokus pada penyediaan dokumen dan pencatatan oleh lembaga pemerintahan.

1. Definisi dan Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara fundamental diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU ini mendefinisikan 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Zaenal dan Wijaya (2015: 132) menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemerintah di berbagai tingkatan (pusat, daerah, BUMD) untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Orientasi pelayanan publik saat ini telah bergeser dari model *rule-bound bureaucracy* menjadi *citizen-centric service* (pelayanan berorientasi pada masyarakat), di mana kebutuhan dan kepentingan masyarakat harus menjadi pusat perhatian dalam perancangan dan pelaksanaan program pemerintah.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas dan efektif, terdapat beberapa prinsip yang wajib dijadikan pedoman oleh penyelenggara layanan, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009. Prinsip-prinsip ini meliputi:

- a) Kepentingan Umum: Pelayanan harus mengutamakan kepentingan publik.
- b) Kepastian Hukum: Adanya jaminan legalitas dalam proses dan hasil pelayanan.
- c) Kesamaan Hak: Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang sama tanpa diskriminasi.
- d) Profesionalisme: Pelaksana layanan harus memiliki kompetensi dan tanggung jawab sesuai standar.
- e) Partisipatif: Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.
- f) Transparansi: Prosedur, biaya, dan waktu pelayanan harus terbuka dan mudah diakses.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan administrasi sering kali diukur melalui dimensi-dimensi yang dikembangkan dari model SERVQUAL, yang kemudian disesuaikan dengan konteks birokrasi,

di mana outputnya adalah dokumen atau keputusan. Dimensi-dimensi kunci yang relevan dalam konteks desa meliputi:

- a) Kesesuaian Prosedur (Relevance): Sejauh mana prosedur yang ditetapkan (SOP) logis, sederhana, dan mudah dipahami oleh pengguna maupun pelaksana.
- b) Kecepatan dan Ketepatan Waktu (Responsiveness): Tingkat kecepatan aparatur dalam merespons permintaan dan menyelesaikan layanan dalam batas waktu yang dijanjikan (tidak tertunda).
- c) Akurasi Hasil (Assurance): Jaminan bahwa dokumen administrasi yang diterbitkan bebas dari kesalahan (data, penulisan, atau legalitas).
- d) Sikap Aparatur (Empathy/Attitude): Perilaku ramah, sopan, dan non-diskriminatif dari petugas pelayanan.
- e) Ketersediaan Sarana Prasarana (Tangibles): Ketersediaan fasilitas fisik penunjang, seperti ruang tunggu yang nyaman, papan informasi, dan fasilitas untuk kelompok rentan (disabilitas, ibu menyusui).

Pelayanan administrasi yang baik dan berkualitas tinggi pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan masyarakat, yang menjadi prasyarat utama untuk efektivitas pemerintahan.

Landasan Teori Variabel II

(Variabel Terikat)

Efektivitas merupakan variabel terikat (dependent variable) yang menjadi tujuan utama penelitian ini. Variabel ini mengukur tingkat keberhasilan Kantor Desa Sumbersalak dalam memberikan pelayanan administrasi.

1. Definisi dan Konsep Efektivitas

Secara etimologi, efektivitas berasal dari kata *effect* yang berarti hasil atau dampak. Dalam konteks ilmu administrasi, efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi atau program untuk mencapai tujuan, sasaran, atau hasil yang telah ditetapkan sebelumnya.

Steers (dalam Syafie, 2006) mendefinisikan efektivitas sebagai sejauh mana suatu organisasi berhasil mewujudkan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, konsep efektivitas sangat erat kaitannya dengan orientasi tujuan (*goal-oriented*).

2. Model Pengukuran Efektivitas

Dalam studi administrasi publik, efektivitas dapat diukur menggunakan beberapa pendekatan:

- a) Model Pencapaian Tujuan (*Goal Attainment Model*): Model ini paling umum digunakan dan mengukur efektivitas berdasarkan sejauh mana tujuan operasional pelayanan tercapai. Dalam konteks pelayanan, tujuan operasionalnya adalah pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan.
- b) Model Sistem Sumber Daya (*System Resource Model*): Model ini menekankan pada kemampuan organisasi untuk memperoleh sumber daya yang dibutuhkan (dana, SDM, sarana) dari lingkungannya untuk mempertahankan operasional pelayanan.
- c) Model Proses Internal (*Internal Process Model*): Model ini fokus pada kesehatan internal organisasi, seperti minimnya konflik, tingginya moral pegawai, disiplin, dan komunikasi yang efektif semua elemen yang mempengaruhi proses output pelayanan.

3. Indikator Efektivitas Pelayanan Publik

Untuk mengukur efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumbersalak, indikator harus diturunkan dari prinsip pelayanan publik dan model pencapaian tujuan. Indikator efektivitas menurut Sinambela (2014) dalam konteks pelayanan publik dapat meliputi:

- a) Efisiensi: Mengukur rasio antara input (biaya, waktu, tenaga) yang digunakan dengan output (jumlah layanan, kualitas dokumen) yang dihasilkan.
- b) Kualitas Hasil (Output Quality): Tingkat kesesuaian hasil pelayanan (dokumen administrasi) dengan standar yang ditetapkan.
- c) Responsivitas (Responsiveness): Kemampuan dan kecepatan unit pelayanan dalam menanggapi keluhan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- d) Jangkauan (Reach): Sejauh mana layanan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat secara adil dan merata, termasuk ketersediaan fasilitas inklusif.
- e) Disiplin Aparatur: Ketaatan aparatur terhadap jam kerja dan prosedur yang berlaku, yang merupakan faktor kunci dalam menjamin konsistensi pelayanan.

Jika pelayanan administrasi di Desa Sumbersalak menunjukkan tingkat efisiensi yang tinggi, kualitas output yang akurat, dan responsivitas yang baik terhadap kebutuhan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut berjalan secara efektif.

4. Hubungan Antar Variabel

Dalam penelitian ini, kualitas pelaksanaan Pelayanan Administrasi (Variabel I) yang diukur dari prosedur, sikap aparatur, dan ketersediaan sarana/prasarana, diasumsikan memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan (Variabel II). Pelayanan yang mengedepankan prinsip transparansi, profesionalisme, dan efisiensi akan secara langsung

meningkatkan tingkat pencapaian tujuan unit kerja dan memenuhi harapan masyarakat, sehingga meningkatkan efektivitas.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan ini berlandaskan pada paradigma postpositivisme atau interpretif, yang memandang objek penelitian (realitas) sebagai suatu keseluruhan (holistik) dan dinamis, yang terbentuk dari konstruksi ide dan pemaknaan terhadap fenomena yang diamati.

Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat sesuai dengan kenyataan empiris di lapangan, dan tidak dianalisis secara teknis kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam efektivitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Desa Sumbersalak. Proses penelitian dan penggalian data dilakukan dalam waktu 1 (satu) bulan. Wawancara dengan informan dilakukan pada bulan Januari 2025.

Teknik pengambilan informan menggunakan *Purposive Sampling*, yaitu pemilihan subjek didasarkan pada kriteria tertentu, di mana individu yang dipilih dianggap mengetahui informasi yang dibutuhkan untuk penelitian.

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah triangulasi dari tiga metode utama: (1) Wawancara (Interview) Dilakukan secara tidak terstruktur (*unstructured interview*), di mana pertanyaan bersifat bebas dan dapat dikembangkan lebih lanjut berdasarkan kondisi di lapangan. Wawancara bertujuan untuk menganalisis data, informasi, dan penjelasan dari informan mengenai efektivitas pelayanan administrasi. (2) Observasi (Observation) Dilakukan secara langsung dan terbuka (*open observation*) di Kantor Desa Sumbersalak untuk mengamati efektivitas layanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. (3) Dokumentasi (Documentation) Pengumpulan data dari dokumen tertulis, gambar, dan karya kreatif. Mencakup data tentang manajemen pelayanan publik, struktur organisasi, dan informasi terkait efektivitas pelayanan administrasi di desa.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman, yang berlangsung secara interaktif dan terus-menerus hingga data mencapai titik jenuh. Tahapan analisisnya meliputi: (1) Reduksi Data (*Data Reduction*): Meringkas, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada yang penting, mencari tema dan pola, serta membuang data yang tidak relevan. (2) Penyajian Data (*Data Display*): Menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan alir, atau keterkaitan kategori. Dalam penelitian kualitatif, naratif (kata-kata)

merupakan teknik penyajian yang umum digunakan. (3) Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*): Penarikan kesimpulan awal yang terus diverifikasi dan dapat berubah jika tidak didukung oleh bukti kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Temuan dipercaya jika konsisten dan didukung data yang andal.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Desa Sumbersalak, Kecamatan Ledokombo, Kabupaten Jember, dengan fokus pada faktor pendukung dan penghambat.

Secara umum, efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumbersalak dikategorikan cukup efektif, namun belum optimal.

Efektivitas pelayanan dinilai dari beberapa dimensi:

- Kejelasan Informasi & Prosedur: Aparatur desa memiliki pemahaman yang baik tentang prosedur pelayanan. Prosedur yang diterapkan relatif jelas dan tidak berbelit-belit.
- Sikap Aparatur: Aparatur menunjukkan kesadaran dan sikap ramah, terbuka, serta berupaya memberikan pelayanan yang jelas dan responsif. Pelayanan umumnya gratis, tergantung jenisnya.
- Keadilan Pelayanan: Pelayanan menunjukkan netralitas dalam pembagian bantuan sosial. Namun, aspek keadilan ini dinilai masih perlu ditingkatkan karena adanya kecenderungan pegawai mengutamakan kerabat/orang dikenal.
- Ketepatan Waktu: Ketepatan waktu masih menjadi masalah. Terjadi keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan penyelesaian layanan dan inkonsistensi jadwal kerja pegawai.

Faktor-faktor yang mendukung efektivitas pelayanan meliputi:

- Kesadaran Aparatur: Tingkat kesadaran aparatur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi mereka cukup tinggi.
- Faktor Aturan: Keberadaan aturan, prosedur yang jelas, dan implementasi SOP (Standard Operating Procedure) yang berlaku di kantor desa.
- Faktor Organisasi dan Keterampilan: Struktur organisasi yang tertata dan pembagian tugas yang jelas, serta kemampuan dan keterampilan dasar petugas.

Faktor-faktor utama yang menghambat tercapainya efektivitas optimal adalah

- Kedisiplinan Aparatur: Rendahnya kedisiplinan sebagian pegawai, terutama dalam mematuhi jam kerja setelah istirahat, yang berdampak pada kelancaran dan kecepatan pelayanan
- Kesadaran dan Pengetahuan Masyarakat: Kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat menyebabkan banyak warga datang dengan berkas tidak lengkap, yang menghambat proses pelayanan dan membutuhkan waktu bolak-balik.
- Keterbatasan Sarana dan Prasarana: Keterbatasan fasilitas penunjang kenyamanan publik seperti belum tersedianya ruang tunggu yang layak dan ruang khusus ibu menyusui (laktasi).
- Keterampilan Teknis: Sebagian petugas masih kurang optimal dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan, seperti komputer.

Hasil penelitian di Desa Sumbersalak menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aturan formal, tetapi sangat dipengaruhi oleh faktor perilaku (disiplin) aparatur dan faktor partisipasi/ pengetahuan masyarakat. Garis Pemisah antara Efektif dan Optimal Meskipun Desa Sumbersalak telah memenuhi dimensi dasar pelayanan publik (seperti kejelasan, keramahan, dan ketersediaan prosedur), kegagalan pada dimensi Ketepatan Waktu dan Keadilan Merata (dimensi kritis dalam pelayanan prima) menempatkan efektivitasnya hanya pada kategori "cukup". Signifikansinya adalah (1) Keberhasilan prosedural (adanya SOP) tidak otomatis menjamin keberhasilan implementasi (ketepatan waktu dan keadilan). (2) Isu kedisiplinan (waktu kerja) mengindikasikan adanya kesenjangan antara tuntutan *New Public Management* (NPM) yang berorientasi hasil dengan budaya birokrasi tradisional yang permisif terhadap kelonggaran jam kerja.

Kesenjangan Pengetahuan Publik (The Knowledge Gap): Temuan menunjukkan bahwa hambatan terbesar seringkali datang dari masyarakat itu sendiri (dokumen tidak lengkap). Hal ini menyoroti signifikansi perlunya pendekatan *Citizen-Centric* yang lebih proaktif dalam pelayanan publik. Tugas desa tidak berhenti pada penyusunan SOP, melainkan harus diperluas pada sosialisasi dan edukasi berkala menggunakan media yang mudah diakses oleh warga (misalnya melalui pertemuan dusun atau media digital) untuk memastikan pemahaman prosedural merata

Inklusivitas Fasilitas sebagai Indikator Kualitas: Kurangnya ruang tunggu yang layak dan ruang laktasi menunjukkan bahwa implementasi prinsip pelayanan publik yang inklusif dan ramah kelompok rentan (Ibu dan anak) belum menjadi prioritas, meskipun perangkat keras dasar (komputer, printer) sudah tersedia. Ini berdampak langsung pada kenyamanan

dan kualitas pengalaman warga dalam mengakses layanan, yang merupakan elemen kunci dalam kepuasan publik.

Secara keseluruhan, diskusi ini menegaskan bahwa untuk mencapai efektivitas pelayanan yang optimal (melampaui "cukup efektif"), Kantor Desa Sumbersalak harus bergeser dari sekadar memenuhi standar prosedural menuju penguatan etos kerja aparatur (disiplin) dan investasi pada infrastruktur inklusif serta strategi komunikasi publik yang masif.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Kantor Desa Sumbersalak Kecamatan Ledokombo Kabupaten Jember berada dalam kategori cukup efektif, namun belum mencapai tingkat optimal.

- 1) Isu Perilaku dan Kelembagaan: Tingkat kedisiplinan aparatur, terutama dalam konsistensi jam kerja setelah istirahat, masih rendah, yang secara langsung mengakibatkan keterlambatan dan ketidakpastian waktu pelayanan. Selain itu, masih ditemukan kurangnya koordinasi internal dan potensi ketidakmerataan pelayanan (kecenderungan mengutamakan kerabat), menandakan bahwa pengorganisasian internal belum optimal.
- 2) Kesenjangan Komunikasi Publik: Efektivitas sangat terhambat oleh rendahnya kesadaran masyarakat terhadap prosedur dan kelengkapan dokumen yang diperlukan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang memadai, memaksa warga bolak-balik dan memperlambat keseluruhan proses administrasi.
- 3) Defisit Inklusivitas Infrastruktur: Keterbatasan sarana dan prasarana penunjang kenyamanan publik, khususnya ketidaktersediaan ruang tunggu yang layak dan ruang khusus ibu menyusui (laktasi), mengurangi kualitas layanan bagi kelompok rentan dan menghambat kenyamanan masyarakat secara umum.

Secara keseluruhan, meskipun prinsip dasar pelayanan publik telah dipenuhi, peningkatan efektivitas Desa Sumbersalak bergantung pada perbaikan aspek manajemen sumber daya manusia (disiplin) dan penguatan infrastruktur serta komunikasi dua arah.

E. DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. (2005). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Gitosudarmo, Indriyo. (2002). Perilaku Organisasi. Yogyakarta: BPFE.
- Kartasasmita, Ginandjar. (1996). Administrasi Pembangunan: Perkembangan Pemikiran dan Praktiknya di Indonesia. Jakarta: LP3ES.
- Kurniawan, Agus. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong, Lexy J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Robbins, Stephen P. (2003). Organizational Behavior. New Jersey: Pearson Education.
- Sondang P. Siagian. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta 2016
- Sedarmayanti. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. (2006). Administrasi Pembangunan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo.
- Thoha, Miftah. (2005). Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wahab, Solichin Abdul. (2004). Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Wahyu. (2017). *Administrasi Publik: Konsep Dan Aplikasinya Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Jurnal dan skripsi :
- Anjani, Riska. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Di Desa Kalipuro, Kecamatan Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi.
- Alfian, M. (2022). Partisipasi Masyarakat dan Pelayanan Administrasi Desa. Skripsi, Universitas Airlangga.
- Baharuddin, M. (2022). "Dampak Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa." Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 7(2), 55–67.
- Fitriani, N. (2019). "Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Desa." Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 18(1), 65–73.
- Husna, L. (2023). Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Desa X Kecamatan Y. Skripsi, Universitas Negeri Semarang.
- Hasanah, U. (2021). "Standar Operasional Prosedur Pelayanan Desa." Jurnal Administrasi Negara, 11(3), 211–223.
- Kurniasih, D. (2020). "Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu." Jurnal Administrasi Indonesia, 8(2), 99–109. 55

- Lestari, P. A. (2021). "Optimalisasi Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Digital." *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 88–95.
- Lestari, N. D. (2019). Tantangan Pelayanan Administrasi Di Pemerintahan Desa. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 15(3), 134–142.
- Maulida, F. (2020). Kualitas Layanan Publik Desa di Kabupaten Sleman. Skripsi, Universitas Gadjah Mada.
- Maulana, R. (2022). "Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Desa." *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 112–123.
- Novita, A. (2018). "Pelayanan Prima Dalam Perspektif Masyarakat." *Jurnal Pemerintahan Desa*, 6(1), 44–51.
- Prasetyo, D. (2020). Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 7(1), 23–35.
- Rachmawati, D. (2021). Analisis Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Riyanto, A. (2020). "Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital." *Jurnal Transformasi Pemerintahan*, 5(2), 134–145.
- Suryadi, D. (2023). "Keadilan Sosial Dalam Pelayanan Desa." *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 9(1), 77–85.
- Saputra, B. (2019). Efektivitas Pelayanan Surat Menyurat di Desa Cibiru Wetan. Skripsi, Universitas Padjadjaran.
- Saputra, w. a. (2024). Efektivitas pelayanan publlik daam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa panglima raja kecamatan concong luar kabupaten indragiri hilir. (2024).
- Sari, I. P., & Wijayanti, P. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Di Desa Dalam Perspektif Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan*, 10(2), 45–56.
- Saputra, Adi. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Desa Di Kecamatan Rambipuji.
- Wahyuni, T. (2017). "Manajemen Konflik Dalam Pelayanan Publik Desa." *Jurnal Sosial Humaniora*, 13(1), 89–97
- Wulandari, Sinta. (2022). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tegalrejo.
- Wadi1, H. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Sukadamai, Kecamatan. Agrin, Vol. 15, No. 13, Agustus 2013, hal. 33-60.
- Yunita, R. (2017). Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Pemerintahan Integratif*,

2017, 5.3; 378-389.

Zutiasari, i. e. (2020). Tata Kelola Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Prima Administrasi Desa. *jurnal karinov* 3.3 (2020), 140-146.

Peraturan perundang-undangan :

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. 56

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata skd Kerja Pemerintah Desa.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.