Research Review
Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Vol. 4, No. 1, Juli 2025 ISSN: 29622743

Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Ilomta Kecamatan Bulango Ulu

(Effectiveness of Administrative Services at the Ilomata Village Office, Bulango Ulu District)

Irawati Yohan[1], Yacob Noho Nani[2], Sri Yulianty Mozin[3]
[1,2,3]Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri, Gorontalo, Indonesia
irawatiyohan23@gmail.com[1], yacobnani@ung.ac.id[2], yulmozin@ung.ac.id[3]

Article Info

Article history:

Received: 12 Juni 2025
Revised: 18 Juli 2025
Accepted: 21 Juli 2025

Keywords:

Time
Accuracy
Service Delivery Style

Kata kunci:
Waktu
Akurasi
Gaya Pelayanan

Abstract

Effectiveness of Administrative Services at the Ilomata Village Office, Bulango Ulu District, using three indicators used in service procedures that have been in accordance with standards, but their implementation still faces obstacles. Timeliness is not optimal due to delays in officers, power outages and limited facilities. Accuracy or precision in document preparation is also still lacking, marked by errors in writing data, these errors cause public dissatisfaction because they have to go back and forth to the Village Office to make improvements. On the other hand, the style of service delivery is considered good because the officers are polite and communicative, and the service procedures are easy to understand and do not burden the community. This study shows that Administrative Services at the Ilomata Village Office are not yet fully effective. Timeliness is not optimal due to delays in officers and minimal facilities and accuracy of service is also still lacking due to errors in writing without verification. However, the style of service delivery is good and in accordance with village apparatus procedures and is considered communicative by the community.

Abstrak

Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Ilomata Kecamatan Bulango Ulu dengan menggunakan tiga indikator yang digunakan prosedur pelayanan yang telah sesuai standar, namun implementasinya masih menghadapi kendala. Ketepatan waktu belum optimal karena keterlambatan aparatur, gangguan listrik dan terbatasnya fasilitas. Kecermatan atau ketelitian dalam pembuat dokumen juga masih kurang, ditandai dengan kesalahan penulisan data, kesalahan tersebut menimbulkan ketidakpuasan masyarakat karena menyebabkan mereka harus bolak-balik ke Kantor Desa untuk untuk melakukan perbaikan. Sebaliknya gaya pemberian layanan dinilai baik karena aparatur bersikap sopan dan komunikatif, serta prosedur pelayanan mudah dipahami dan tidak memberatkan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Ilomata belum sepenuhnya efektif. Ketepatan waktu belum optimal karena keterlambatan aparat dan minimnya fasilitas dan kecermatan pelayanan juga masih kurang akibat kesalahan penulisan tanpa verifikasi. Namun, gaya pemberian layanan sudah baik dan sesuai prosedur aparatur desa dinilai dan komunikatif oleh masyarakat.

Corresponding Author:

Irawati Yohan
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Gorontalo
irawatiyohan23@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Efektivitas pelayanan dapat diartikan sebagai tercapainya tujuan atau sasaran sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan serta memberikan dampak positif sesuai harapan (Rutin, 2020). Namun, realitas sistem pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari memuaskan (Jamaluddin, 2016). Berbagai keluhan masyarakat mencerminkan rendahnya kualitas pelayanan, seperti prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu penyelesaian, dan sikap aparatur yang kurang responsif (Hardiansyah, 2018; Alimansyah & Suratman, 2023). Fenomena ini hampir terjadi di berbagai jenis layanan, menunjukkan adanya permasalahan sistemik yang belum terselesaikan (Anugrah et al., 2025).

Sebagai lembaga pemerintah terdepan dalam pelayanan masyarakat, Kantor Desa Ilomata Kecamatan Bulango Ulu diharapkan mampu memberikan layanan administratif yang efektif dan profesional. Harapannya, pelayanan yang efektif akan mendorong terciptanya kualitas layanan yang optimal dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya dilihat dari seberapa cepat layanan diselesaikan, tetapi juga dari ketepatan prosedur, ketelitian, dan gaya pelayanan yang ditampilkan oleh aparat desa.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan adanya berbagai kendala dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Ilomata. Beberapa masalah yang sering terjadi antara lain minimnya fasilitas ruang tunggu seperti kursi bagi masyarakat, serta kesalahan dalam penulisan data penting seperti nama, umur, dan tanggal lahir. Kondisi ini menyebabkan masyarakat harus kembali ke kantor desa untuk memperbaiki kesalahan, yang pada akhirnya memperpanjang proses pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Mengacu pada teori efektivitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Siagian (2023), terdapat tiga indikator utama yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan, yaitu: (1) Waktu, berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan pelayanan; (2) Kecermatan, berkaitan dengan ketelitian dan akurasi aparatur dalam memberikan layanan; dan (3) Gaya Pemberian Layanan, yang mencakup cara, sikap, dan kebiasaan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam praktiknya, struktur organisasi di Kantor Desa Ilomata telah berjalan sesuai fungsi masing-masing, namun efektivitas pelayanan masih jauh dari optimal. Dari ketiga indikator yang disebutkan, muncul beberapa masalah yang signifikan. Pertama, ketepatan waktu pelayanan belum sesuai harapan masyarakat. Proses layanan sering terlambat, baik karena keterlambatan aparat datang ke kantor, maupun karena pelayanan yang memakan waktu lebih lama dari standar yang telah ditetapkan. Harapan agar pelayanan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas masih belum terwujud karena lemahnya disiplin dan kurangnya sistem pengawasan.

Kedua, kecermatan dalam pelayanan juga menjadi kendala. Aparatur masih kerap melakukan kesalahan dalam penulisan atau pengolahan data masyarakat. Harapan agar pelayanan menjadi lebih akurat dan berkualitas belum tercapai akibat minimnya fasilitas, kurangnya sumber daya manusia yang memadai, serta terbatasnya anggaran pendukung pelayanan di tingkat desa.

Ketiga, dari sisi gaya pemberian layanan, diharapkan aparat mampu memberikan pelayanan yang baik, humanis, dan profesional. Namun kenyataannya, kemampuan aparat dalam membangun komunikasi yang efektif dan sikap pelayanan yang ramah masih memerlukan peningkatan. Hal ini tidak lepas dari kurangnya pelatihan pengembangan kapasitas aparatur desa dalam memberikan layanan yang prima kepada masyarakat.

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada minggu pertama Oktober 2024 di Kantor Desa Ilomata menunjukkan adanya beberapa praktik pelayanan yang jauh dari standar pelayanan minimal. Misalnya, pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang seharusnya selesai dalam waktu 15 menit sesuai SOP, justru memerlukan waktu berhari-hari hingga berminggu-minggu. Selain itu, perilaku aparatur yang sering datang terlambat, pulang sebelum waktu kerja selesai, serta tidak mematuhi etika berpakaian saat bertugas, turut memperparah citra pelayanan di kantor desa tersebut. Kondisi ini menjadi indikator nyata adanya hambatan dalam pelayanan administrasi yang berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa.

Agar penelitian ini terfokus dan tidak melebar, ditetapkan beberapa batasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilaksanakan pada Februari–April 2025 di Kantor Desa Ilomata Kecamatan Bulango Ulu, sehingga analisis dibatasi pada kondisi dan data yang tersedia selama periode tersebut.
2. Fokus penelitian difokuskan pada jenis pelayanan administrasi tertentu, seperti pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), izin keramaian, dan surat pengantar KTP serta Kartu Keluarga.
3. Efektivitas pelayanan diukur dari tiga aspek utama, yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan dokumen, kecermatan aparatur, dan gaya pemberian layanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Ilomata Kecamatan Bulango Ulu, yang ditinjau dari aspek waktu, kecermatan, dan gaya pemberian layanan, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode analisis kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam dan menyeluruh fenomena yang menjadi fokus penelitian (Fadli, 2021), khususnya terkait efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Ilomata Kecamatan Bulango Ulu. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini berusaha memahami makna, proses, serta dinamika pelayanan yang berlangsung di lapangan berdasarkan realitas empiris yang diamati secara langsung.

2.1 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan yang dipilih berdasarkan peran dan keterlibatan mereka dalam proses pelayanan administrasi di Kantor Desa Ilomata, baik itu aparatur desa maupun masyarakat pengguna layanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, arsip desa, laporan kegiatan, serta peraturan atau kebijakan yang relevan dengan pelayanan administrasi.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan terhadap aparatur desa dan masyarakat yang dianggap memiliki informasi penting terkait dengan pelayanan administrasi. Teknik ini digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan tanggapan mereka terhadap efektivitas pelayanan. Observasi langsung dilakukan di Kantor Desa Ilomata dengan cara mengamati proses pelayanan yang berlangsung, interaksi antara aparat dan masyarakat, serta kendala-kendala yang muncul selama pelayanan. Studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen pendukung seperti buku agenda, daftar hadir pelayanan, SOP pelayanan administrasi, serta arsip surat-menyurat yang berhubungan dengan objek penelitian.

2.3 Data Analisis

Data yang diperoleh dari lapangan kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif, yang terdiri dari tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan atau verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti menyaring dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian merangkum dan mengelompokkannya sesuai kategori tematik yang telah ditentukan. Data yang telah direduksi selanjutnya disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel untuk memberikan gambaran yang sistematis dan mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan simpulan atau verifikasi yang dilakukan dengan cara menelaah kembali seluruh data yang telah dianalisis guna memastikan keakuratan dan keabsahan temuan, sehingga simpulan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan realitas di lapangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam berbagai regulasi yang menjadi pedoman bagi aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu dasar hukumnya adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan, serta Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178). Kedua regulasi tersebut menekankan pentingnya pelayanan publik yang terukur, terstandar, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik yang prima ditandai dengan adanya kejelasan prosedur, sikap empati dari aparatur, serta kemampuan dalam memberikan solusi yang bijak terhadap setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Profesionalitas aparat dalam memberikan pelayanan tercermin dari sikap menghargai, memperlakukan masyarakat secara manusiawi, serta mampu menjelaskan setiap proses administratif yang dijalankan. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya mendapatkan pelayanan yang cepat, tetapi juga

memahami dan menerima proses penyelesaiannya. Keberhasilan pelayanan publik tidak semata-mata diukur dari kecepatan penanganan masalah, tetapi juga dari kualitas komunikasi dan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan dan aturan yang diterapkan.

Pelayanan administrasi dikatakan efektif apabila dilaksanakan sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan, baik berdasarkan aturan hukum maupun pedoman teknis yang berlaku. Selain itu, diperlukan adanya indikator atau parameter tertentu yang digunakan untuk mengukur, mengevaluasi, dan memantau sejauh mana tujuan efektivitas pelayanan tercapai. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Ilomata Kecamatan Bulango Ulu dianalisis menggunakan teori efektivitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Siagian (2023) yang menekankan pentingnya ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pemberian layanan sebagai indikator utama efektivitas.

Keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh daya tanggap aparat dalam merespons keluhan maupun aspirasi masyarakat. Pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai regulator, tetapi juga sebagai pelayan masyarakat yang wajib memahami dan merespons kebutuhan warganya. Oleh karena itu, pelayanan yang komunikatif, solutif, serta disertai dengan penjelasan yang membina akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Hal ini berdampak positif terhadap tumbuhnya partisipasi masyarakat serta terjalinnya hubungan timbal balik yang sehat antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Ilomata, efektivitas pelayanan administrasi secara umum telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Fokus dan subfokus pelayanan sudah mengacu pada standar yang ditetapkan. Namun, pada pelaksanaannya di lapangan, ditemukan bahwa dua dari tiga indikator pengukuran efektivitas, yaitu waktu dan kecermatan, masih menghadapi berbagai kendala dan belum optimal. Kondisi ini menjadi permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian khusus agar pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan memenuhi harapan masyarakat.

Pengukuran efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Ilomata Kecamatan Bulango Ulu dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga indikator utama, yaitu: (1) Waktu, yang berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan pelayanan; (2) Kecermatan, yang menilai tingkat ketelitian dan akurasi aparat dalam proses pelayanan; serta (3) Gaya Pemberian Layanan, yang mengukur cara aparat berinteraksi, berkomunikasi, dan memberikan solusi kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

3.1 Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Bagi masyarakat, waktu penyelesaian layanan menjadi indikator nyata yang mencerminkan kualitas pelayanan publik. Menurut teori efektivitas pelayanan yang dikemukakan oleh Siagian (2023) ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan menjadi unsur penting dalam menilai efektif tidaknya suatu pelayanan. Namun demikian, persepsi mengenai cepat atau lambatnya pelayanan dapat berbeda antara satu individu dengan individu lain. Dalam konteks pelayanan publik, ketepatan waktu dimaknai sebagai kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan dengan standar atau janji pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan pandangan Alma et al. (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan dapat diukur melalui ketepatan waktu sebagai bentuk pemenuhan standar pelayanan yang berlaku.

Di Desa Ilomata, aparat desa berupaya mewujudkan pelayanan yang efektif, sederhana, dan tidak berbelit-belit. Namun, berdasarkan temuan penelitian Ronaldo et al. (2020), efektivitas pelayanan dalam aspek waktu sering kali tidak terpenuhi akibat ketiadaan jaminan waktu pelayanan dan berbagai kendala teknis yang muncul selama proses administrasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara komitmen pelayanan dan pelaksanaannya di lapangan.

Standar pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal menegaskan pentingnya waktu sebagai salah satu unsur yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Namun, hasil penelitian di Kantor Desa Ilomata menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan masih menjadi salah satu permasalahan utama yang sering dikeluhkan masyarakat.

Fakta di lapangan memperlihatkan bahwa proses pelayanan sering kali memerlukan waktu lebih lama dari yang dijanjikan. Beberapa faktor penyebabnya antara lain keterlambatan kehadiran aparat desa, kendala teknis seperti gangguan listrik, serta ketidaksiapan format surat yang dibutuhkan. Kondisi ini tidak jarang membuat masyarakat harus menunggu dalam waktu yang cukup lama, bahkan hingga beberapa hari, untuk memperoleh pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan lebih cepat. Keluhan lain yang muncul adalah adanya perlakuan tidak adil, di mana warga yang memiliki kedekatan dengan aparat mendapat prioritas pelayanan, sementara masyarakat umum harus menunggu lebih lama. Ketidaktersediaan fasilitas pendukung seperti mesin fotokopi di kantor desa juga menambah beban masyarakat, karena mereka harus mencari layanan tambahan di tempat lain.

Meskipun pada dasarnya aparat desa sudah berusaha memberikan pelayanan dengan sikap ramah, permasalahan yang terkait dengan ketepatan waktu pelayanan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa selain faktor individu, efektivitas pelayanan juga sangat bergantung pada dukungan sistem dan fasilitas yang memadai. Disiplin waktu, ketersediaan sarana, dan konsistensi dalam mengikuti prosedur pelayanan menjadi faktor yang harus diperbaiki untuk menciptakan pelayanan administrasi yang lebih efektif dan efisien.

Sebagaimana ditegaskan oleh Siagian (2023), efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan aparat dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu menjadi indikator penting dalam pengukuran efektivitas kerja organisasi, karena keterlambatan mencerminkan lemahnya pengelolaan pelayanan. Pandangan ini diperkuat oleh Handoko (2003) yang menilai bahwa efektivitas organisasi sangat berkaitan erat dengan pencapaian visi, pemenuhan aspirasi masyarakat, serta dampak positif yang diberikan kepada penerima layanan.

Hasil penelitian di Kantor Desa Ilomata membuktikan adanya hubungan antara ketidaktepatan waktu pelayanan dengan tingkat efektivitas kerja aparat desa. Keterlambatan dalam pelayanan, ketidakjelasan tanggung jawab, serta kurangnya fasilitas pendukung menjadi faktor penyebab pelayanan publik di desa tersebut belum mencapai tingkat efektivitas yang optimal. Dampaknya terlihat dari rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dan munculnya persepsi negatif terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Ilomata masih belum efektif. Waktu penyelesaian yang diinformasikan kepada masyarakat sering tidak sesuai dengan waktu realisasi di lapangan. Di samping itu, belum terlihat adanya upaya maksimal dari aparatur desa dalam meningkatkan efektivitas waktu pelayanan, baik dari aspek kedisiplinan maupun pengelolaan sarana pendukung. Oleh karena itu, diperlukan pembenahan manajemen pelayanan berbasis waktu agar pelayanan administrasi dapat berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

3.2 Kecermatan

Kecermatan merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran efektivitas pelayanan publik. Kecermatan berkaitan erat dengan ketelitian dan ketepatan aparatur desa dalam melaksanakan setiap proses pelayanan administrasi. Menurut Siagian (2023), kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan tanpa disertai ketelitian cenderung berujung pada kesalahan, yang kemudian dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, meskipun pelayanan tersebut dilakukan dalam waktu yang cepat. Dengan demikian, pelayanan yang efektif tidak hanya dilihat dari kecepatan, tetapi juga dari ketepatan dan keakuratan hasil pelayanan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ronaldo et al. (2020) menegaskan bahwa kecermatan pegawai dalam proses pelayanan memegang peranan yang sangat penting. Ketidakcermatan aparat dalam melayani masyarakat berpotensi menimbulkan berbagai kesalahan administratif, yang pada akhirnya akan menciptakan masalah baru, baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan maupun bagi instansi pemberi layanan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nuraini (2021) yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi antara aparat dan masyarakat terkait responsivitas serta kecermatan dalam pelayanan administrasi. Aparat masih perlu meningkatkan tanggung jawab dan kepeduliannya dalam melayani, sementara masyarakat juga diharapkan dapat berperan aktif memberikan umpan balik agar pelayanan dapat berjalan lebih baik.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa di Kantor Desa Ilomata, kecermatan aparatur desa dalam memberikan pelayanan masih menjadi salah satu kendala yang cukup signifikan. Keluhan masyarakat yang sering muncul adalah terkait kesalahan dalam penulisan data, seperti nama, tanggal lahir, dan nama marga pada dokumen resmi. Kesalahan-kesalahan ini sering kali terjadi akibat kurangnya pemeriksaan ulang oleh aparat sebelum dokumen dicetak. Akibatnya, masyarakat harus kembali ke kantor desa untuk memperbaiki kesalahan tersebut, yang seharusnya dapat dicegah jika terdapat ketelitian dan pemeriksaan yang lebih optimal dari pihak aparat.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur pelayanan administratif telah ditetapkan, implementasinya di lapangan belum sepenuhnya sesuai harapan. Ketidakakuratan pelayanan tidak hanya menghambat efisiensi, tetapi juga berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur desa. Pelayanan yang seharusnya menjadi sarana mempererat hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat justru berpotensi menimbulkan ketidakpuasan akibat rendahnya kecermatan dalam pelayanan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kecermatan aparatur Kantor Desa Ilomata masih berada pada tingkat yang kurang efektif. Masih seringnya terjadi kesalahan administrasi akibat kurangnya pemeriksaan ulang menunjukkan bahwa aparat belum sepenuhnya menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan ketelitian. Kondisi ini berdampak pada terhambatnya proses pelayanan serta meningkatnya beban masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan

kedisiplinan kerja, pembinaan terhadap aparat, serta penguatan sistem kontrol internal agar pelayanan yang diberikan dapat lebih cermat, akurat, dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

3.3 Gaya Pemberian Layanan

Gaya pemberian layanan merupakan indikator penting dalam mengukur efektivitas pelayanan publik, karena secara langsung mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Gaya pelayanan tidak hanya berhubungan dengan sikap atau cara penyampaian pelayanan oleh aparat, tetapi juga dengan sejauh mana prosedur pelayanan dijalankan sesuai standar yang telah ditetapkan. Menurut Siagian (2023), gaya pemberian layanan menjadi salah satu tolok ukur efektivitas kerja karena mencerminkan kebiasaan, cara, serta etika pemberi layanan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Pelayanan yang terlalu berbelit-belit, tidak terkontrol, atau tidak profesional akan menimbulkan ketidakpuasan, meskipun secara administratif telah sesuai prosedur.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ronaldo et al. (2020) menegaskan bahwa gaya pemberian layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yakni pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan yang ditunjukkan oleh aparatur. Dalam proses pelayanan, aparat harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat, terutama dalam situasi yang mengandung risiko atau ketergantungan terhadap layanan pemerintah. Gaya pelayanan yang baik akan memberikan perlindungan sosial kepada masyarakat dari risiko-risiko administratif yang dapat berdampak pada kehidupan mereka.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Pangemanam et al. (2024) juga menunjukkan bahwa gaya pemberian layanan merupakan aspek yang sangat sensitif di mata masyarakat. Pelayanan yang diberikan dengan cara yang terbuka, ramah, dan komunikatif dapat menciptakan kesan positif terhadap kinerja aparatur pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang kaku, terkesan arogan, atau diskriminatif akan menurunkan kepercayaan masyarakat dan bahkan dapat menimbulkan resistensi. Oleh karena itu, gaya pelayanan yang humanis dan berpihak pada kepentingan masyarakat menjadi kunci dalam membangun citra positif pemerintah serta meningkatkan kualitas kinerja aparatur.

Hasil penelitian Nirmala et al. (2020) mendukung temuan tersebut, di mana prosedur pelayanan yang dijalankan secara efektif, transparan, dan sesuai dengan tata urutan yang ditetapkan ternyata mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kejelasan informasi terkait persyaratan administrasi, kepatuhan terhadap alur pelayanan, dan keterlibatan personel yang berwenang secara resmi menjadi bagian penting dari gaya pelayanan yang profesional dan efektif.

Berdasarkan hasil pengamatan di Kantor Desa Ilomata, gaya pemberian layanan yang diterapkan aparatur desa sudah berjalan sesuai dengan sistem dan mekanisme yang telah ditentukan. Aparat desa mampu memberikan pelayanan dengan cara yang ramah, sopan, serta sesuai dengan standar prosedur yang berlaku, sehingga dapat memudahkan proses pelayanan baik bagi masyarakat maupun bagi aparatur sendiri. Pelayanan yang dilakukan terpantau sudah memenuhi aspek keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, dan sikap empati terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator gaya pemberian layanan di Kantor Desa Ilomata sudah terlaksana secara efektif. Aparat desa mampu menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan mekanisme yang berlaku, serta menunjukkan sikap pelayanan yang komunikatif dan responsif terhadap masyarakat. Hal ini berdampak positif terhadap penerimaan masyarakat dan memperkuat hubungan timbal balik antara pemerintah desa dan warga. Namun, agar efektivitas ini dapat terus terjaga, penting bagi aparatur untuk terus meningkatkan kualitas layanan, memperhatikan perkembangan kebutuhan masyarakat, serta menjaga etika pelayanan dalam setiap interaksi pelayanan administrasi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Ilomata Kecamatan Bulango Ulu menunjukkan tingkat keberhasilan yang bervariasi apabila ditinjau dari tiga indikator utama, yaitu waktu, kecermatan, dan gaya pemberian layanan. Dari aspek waktu, pelayanan administrasi di desa ini masih tergolong kurang efektif. Hal ini terlihat dari seringnya keterlambatan aparat desa dalam memberikan pelayanan, baik karena ketidakhadiran mereka di kantor, datang terlambat, maupun karena kurangnya fasilitas pendukung seperti ketersediaan format surat, fasilitas fotokopi, dan kendala teknis lainnya. Situasi ini menyebabkan proses pelayanan memerlukan waktu lebih lama dari yang seharusnya dan sering tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dampaknya, masyarakat harus menunggu lebih lama, bahkan dalam beberapa kasus harus datang berulang kali ke kantor desa hanya untuk mendapatkan pelayanan dasar. Ketidakefektifan ini menjadi faktor utama yang menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di desa tersebut.

Dari segi kecermatan, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan masih belum berjalan secara optimal. Aparatur desa masih sering melakukan kesalahan administrasi, terutama dalam penulisan nama, tanggal lahir, dan data penting lainnya, tanpa adanya proses verifikasi ulang sebelum dokumen dicetak

dan diserahkan kepada masyarakat. Kondisi ini menyebabkan masyarakat mengalami kerugian waktu dan tenaga karena harus kembali ke kantor desa untuk memperbaiki kesalahan. Sebaliknya, indikator gaya pemberian layanan memperlihatkan hasil yang cukup baik. Pelayanan administrasi di Kantor Desa Ilomata dinilai sudah efektif dalam aspek ini karena prosedur pelayanan umumnya dijalankan sesuai standar dan didukung oleh sikap aparat yang ramah, sopan, serta komunikatif terhadap masyarakat. Kehadiran aparat yang mampu membangun interaksi positif dengan masyarakat setidaknya menjadi penyeimbang di tengah kekurangan pada aspek waktu dan kecermatan. Namun, untuk mencapai efektivitas pelayanan yang optimal, aparat desa perlu meningkatkan disiplin waktu, memperbaiki sistem verifikasi dokumen, serta memastikan pelayanan berjalan sesuai prosedur dengan mengutamakan kebutuhan masyarakat.

4.2 Saran/Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, beberapa saran dapat direkomendasikan guna meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Ilomata Kecamatan Bulango Ulu. Pertama, aparatur desa perlu memperkuat disiplin waktu dan menumbuhkan komitmen pelayanan publik agar masyarakat tidak dirugikan oleh keterlambatan proses administrasi. Kedua, peningkatan ketelitian dalam pelayanan sangat diperlukan, misalnya melalui penerapan sistem verifikasi dua tahap sebelum dokumen dicetak, sehingga kesalahan administrasi dapat diminimalisir. Ketiga, kantor desa diharapkan menyediakan fasilitas penunjang pelayanan, seperti layanan fotokopi dan penyediaan informasi standar waktu penyelesaian layanan yang jelas, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Keempat, perlu dilakukan pelatihan secara berkala bagi aparatur desa guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal sikap ramah, sopan, dan profesional dalam berinteraksi dengan masyarakat.

REFERENSI

Alimansyah, S. I. P., & Suratman, S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik Prima*. Penerbit Adab.

Alma, A., Ibrahim, M., & Asis, A. (2022, May). Efektivitas Pelayanan Publik Di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar. In *Journal Peqguruang: Conference Series* (Vol. 4, No. 1, pp. 241-247).

Anugrah, A., Purwanti, S., Boer, K. M., & Dwivayani, K. D. (2025). Kepercayaan Publik dan Kegagalan Komunikasi dalam Layanan Utilitas: Bukti dari Penyedia Air Lokal di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi Pattimura*, *4*(1), 129-143.

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, kajian ilmiah mata kuliah umum*, *21*(1), 33-54.

Handoko, T. H. (2003). Manajemen. Cetakan Kedelapanbelas. *Yogyakarta: BPFE*.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.

Jamaluddin, Y. (2016). Model peningkatan kualitas pelayanan publik. *Journal Tapis: Journal Teropong Aspirasi Politik Islam*, *12*(1), 54-68.

Nirmala, N., Usman, J., & Ma'ruf, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, *1*(3), 892-906.

Nuraini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *1*(12), 2567-2574.

Pangemanan, S. E., Lengkong, F. D., Pangemanan, F. N., & Londa, J. W. (2024). Penerapan E-Government dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Pemerintah Kota Manado. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *13*(4), 1.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Ronaldo, R., Subagja, A. D., & Suparman, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia Pada Layanan Terpadu Satu Atap Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*.

Rutin, R. D. (2020). Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (Rsud His) Kabupaten Kutai Barat. *JAP: Jurnal ADMINISTRASI PUBLIK*, *3*(2), 639-658.

Siagian, S. (2023). Manajemen sumber daya manusia. *Yayasan Drestanta Pelita Indonesia*.