



**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KAIRATU
KABUPATEN SERAM BAGIAN BARAT**

***THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES IN KAIRATU
SUBDISTRICT, WEST SERAM REGENCY***

Iriane Sosiawaty Ponto¹, Hengky V. R. Pattimukay², Djuanda Umasugi³, Muchlis Fataruba⁴

¹⁻⁴Universitas Pattimura

iriane.ponto20@gmail.com¹

hevrich70@gmail.com²

juandaumasugi@gmail.com³

muchlisfatar@gmail.com⁴

Abstrak

Penelitian ini mendasari pada masalah efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat, bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan Publik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta capaian pelayanan publik yang efektif di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat. Desain penelitian ini bersifat klasik dengan menggunakan metode kuantitatif dengan model persentase dan sampel penelitian berjumlah 30 orang. Analisis data dilakukan secara kuantitatif ditunjang dukungan kriteria standar interpretasi sesuai dengan hasil perhitungan persentase yang dicapai dan dikonversikan secara sosiometrik dan hasilnya sebagai tindak lanjut dalam memacu Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konversi data persentatif yang diwujudkan secara tepat melalui sosiometrik berhasil mengungkap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat ditentukan oleh ketepatan pencapaian tujuan, ketepatan pencapaian sasaran, ketepatan pencapaian target, dan ketepatan pencapaian misi organisasi. Konversi data persentatif dihasilkan sebagai fakta konkrit yang bersifat empiris dan dijadikan informasi aktual bahwa efektivitas pelayanan publik secara persentatif dari sosiometrik terbukti dengan jelas dipengaruhi oleh waktu pelayanan publik, kecermatan pelayanan publik, dan gaya pelayanan publik. Terbuktikan bahwa akan tercapai pelayanan publik yang efektif apabila dilaksanakan dengan baik sehingga memberikan kontribusi positif bagi efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Publik

Abstract

This research is based on the issue of public service effectiveness in Kairatu Subdistrict, West Seram Regency. Its main objective is to analyze and describe the effectiveness of public services and the influencing factors, as well as the achievement of effective public services in Kairatu Subdistrict, West Seram Regency. The research design is classical, employing a quantitative method with a percentage model, and the research sample consists of 30 people. Quantitative data analysis is supported by standard interpretation criteria according to the achieved percentage calculations, which are then



converted into sociometric data. The results serve as follow-ups to improve the effectiveness of public services in Kairatu Subdistrict, West Seram Regency. The research findings reveal that the appropriate sociometric conversion of percentage data successfully uncovers the effectiveness of public services in Kairatu Subdistrict, West Seram Regency, which is determined by the accuracy of achieving goals, targets, and organizational missions. The sociometrically derived percentage data is considered concrete and empirical information that proves the clear influence of public service effectiveness. Factors such as service delivery time, accuracy, and style significantly affect the effectiveness of public services. It is evident that effective public services can be achieved through proper implementation, contributing positively to the effectiveness of public services in Kairatu Subdistrict, West Seram Regency.

Keywords: *Effectiveness, service, public*

PENDAHULUAN

Efektivitas pelayanan publik merupakan aspek penting dan strategis sifatnya yang harus dapat ditingkatkan dengan sebaik-baiknya. Tinggi atau rendahnya tingkat efektivitas pelayanan publik suatu organisasi pemerintah terletak pada kemampuan aparat pemerintah dalam mewujudkannya secara mumpuni, yakni dengan memacu efektivitas pelayanan publik yang diharapkan dapat memperbaiki citra pemerintah dalam pandangan masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat dibangun dan pemerintah dapat meningkatkan legitimasi yang kuat di mata publik. Ranah baru dalam memacu efektivitas pelayanan publik harus mendapat porsi perhatian untuk dibangun dan dikembangkan untuk memberikan masukan dan pertimbangan dalam menunjang pembangunan pelayanan publik. Pelayanan dapat terjamin keandalan melalui administrasi publik yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari publik dan untuk kepentingan publik dalam pembangunan.

Tentu dalam upaya mewujudkan dan mencapai pelayanan yang efektif sesuai harapan itu, tidak terlepas dari keputusan-keputusan yang mengatur pelayanan publik sebagai acuan yang diperhatikan, dipahami, dan diikuti oleh pemerintah sesuai pengelompokan atau klasifikasinya, sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 bahwa terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu: (1) Kelompok Pelayanan Administratif; (2) Kelompok Pelayanan Barang; dan (3) Kelompok Pelayanan Jasa. Sehubungan dengan itu, berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa: "Pelayanan publik adalah 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". Amanat yang dimaksud jika dikaitkan dengan pelaksanaan pemerintahan dan pelayanan di tingkat kecamatan diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yang mengatur juga tugas pelayanan di tingkat kecamatan sesuai dengan ketentuannya. Demikian maka dalam pelayanan dengan berbagai aturannya perlu dioperasionalisasikan dengan baik dan ditunjang oleh konsep dan petunjuk yang mudah dipahami sehingga dapat dilaksana secara efektif dan efisien.

Oleh karena itu, peran aparat pemerintah kecamatan sangat penting dan dituntut untuk kian mampu bekerja secara lebih profesional, efisien, ekonomis dan efektif untuk memuaskan dan memenuhi kepentingan masyarakat, serta mampu mengembangkan pendekatan-pendekatan yang lebih inovatif guna mewujudkan pelayanan yang mampu menjawab tantangan baru sebagai sebuah konsistensi dari pengaruh perubahan terhadap tugas pelayanan pemerintahan kecamatan. Untuk itu, efektivitas pelayanan yang dibangun pada jajaran pemerintahan kecamatan adalah wajib digalakkan sebagai bagian dari tugas dan profesi yang semakin penting untuk dipenuhi pelaksanaannya. Sementara masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani perlu memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi pendorong dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Disamping itu, setiap pimpinan di tingkat kecamatan semakin dipacu untuk menampilkan pelayanan yang baik dan berkualitas serta mampu mengatasi masalah dalam memenuhi keluhan dan kebutuhan masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan yang berkualitas di tengah tuntutan perubahan yang semakin tinggi. Dalam menyikapi tuntutan akan pelayanan berkualitas itu, maka adanya kepentingan perbaikan pelayanan kepada



masyarakat secara umum di berbagai bidang dalam membangun efektivitas dan keunggulan pelayanan. Oleh sebab itu, pemerintah kecamatan sebagai pemberi pelayanan wajib mewujudkan suatu kualitas pelayanan yang bernilai terhadap masyarakat dilingkungan kerjanya sebagai suatu keutamaan. Tentu tidak lain adalah mewujudkan keberhasilan pelayanan melalui akses pelayanan cepat, tepat, dan terpadu sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam layanan administrasi yang ditunjukkan oleh pemerintah kecamatani.

Dengan demikian tidak dipungkiri bahwa pelayanan yang diinginkan adalah suatu pelayanan yang efektif dan berkualitas yang benar-benar mendatangkan kepuasan bagi masyarakat. Hal ini sangat tergantung pada pelayanan pemerintah kecamatan dalam mewujudkan pelayanan terbaik, yang mana kemampuan dan kesigapan menjalankan tugas pelayanan yang ditunjang dengan perilaku dan kemauan yang tinggi. Maka efektivitas pelayanan juga merupakan fokus dan salah satu faktor yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Terkait dengan itu, untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan dalam menyelenggarakan pemerintahan kecamatan dilengkapi dengan sarana dan prasarana pendukung diantaranya ialah kelengkapan struktur organisasi yang di dalamnya terdapat aparatur pemerintahan kecamatan dengan tugas dan fungsi yang melekat ditiap struktur organisasi yang ada. Keberadaan struktur organisasi pada pemerintahan kecamatan dengan tugas dan fungsi didalamnya ialah bertujuan agar dapat melaksanakan fungsi-fungsi organisasi pemerintahannya yang juga bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat kecamatan. Yang mana kinerja maksimal yang dihasilkan oleh pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan sangat bergantung juga pada hasil kerja dari aparatur pemerintahan kecamatan dalam memahami dan melaksanakan tugas dan peran dari masing-masing aparatur pemerintahan kecamatan. Dalam hal ini, pemerintah kecamatan dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan mempunyai tanggungjawab yang besar bagi terwujudnya pelayanan yang efektif, yang tentunya perlu di tunjang dengan pelayanan yang mampu mewujudkan pelayanan yang optimal dan berkualitas di bidangnya.

Namun seiring dengan semakin meningkatnya tuntutan pelayanan yang berkualitas, kenyataannya bahwa tuntutan itu belum terpenuhi dalam pelaksanaan secara memadai yang mana pelayanan yang diwujudkan, belum menampilkan pelayanan terbaik ditinjau dari segi proses dan pekerjaan yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Kenyataan itu, tampak juga pada proses pelayanan di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat, yang mana pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat belum terlaksana sesuai dengan SOP. Berbagai pengurusan surat-surat penting yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan kepentingan mereka secara administratif sering diselesaikan tidak tepat waktu yang ditentukan. Aparatur pemerintah kecamatan tidak cermat dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang diembankan dalam memenuhi tuntutan layanan administrasi sesuai kebutuhan masyarakat. Gaya pelayanan yang ditunjukkan terkesan lamban dalam merespon dan menindaklanjuti setiap pengurusan administrasi yang diinginkan oleh masyarakat. Disamping dalam proses pelayanan yang berlangsung belum ditunjang dengan perilaku yang mendukung untuk mewujudkan hasil yang memuaskan masyarakat akan jasa layanan yang diberikan.

Demikian fenomena pelayanan di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat yang tergambar saat ini, yang mana dengan pelayanan yang belum efektif dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat. Demikian untuk mencapai pelayanan yang berkualitas sebagai wujud kredibilitas pemerintah dalam pelayanan bukan suatu hal yang mudah dan merupakan tantangan bagi jajaran pimpinan dan staf, yakni Camat dan Staf dalam membangun keunggulan dan kompetensi pelayanan di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat. Untuk itu, dibutuhkan kematangan dan kecerdasan mengatur pelayanan menjadi prioritas pemenuhan melalui perubahan dan perbaikan hal-hal yang dinilai sebagai penghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat. Tujuannya agar semua aparatur pemerintah kecamatan yang berada di lingkungan kerjanya membangun dan mewujudkan pelayanan yang memuaskan masyarakat sebagai penerima jasa layanan yang selalu membutuhkan pelayanan secara merata di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat.

Terkait dengan itu, dalam kepentingan memajukan dan memacu pelayanan yang efektif sangat membutuhkan kepiawaian Camat sebagai pimpinan dalam menggerakkan stafnya guna membangun efektivitas pelayanan dengan sistem yang mempercepat dan memperbaharui prosedur pelayanan yang



mampu mengatur dan menyederhanakan proses pelayanan secara tepat. Demikian, melalui sistem dan prosedur pelayanan yang dikemas dengan baik akan menghasilkan suatu bentuk pelayanan yang teratur dan terjamin pelaksanaannya, serta ditunjang dengan unjuk kerja yang berkualitas dari suatu pelayanan yang efektif dan bermanfaat sesungguhnya bagi kepentingan masyarakat di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat. Untuk itu, mendasari pada berbagai fenomena maupun isu yang menyangkut dengan efektivitas pelayanan maupun penegasan ataupun pernyataan seputar pelayanan publik dalam lingkup pemerintahan di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat sebagaimana telah teruraikan, maka tampak jelas bahwa pelayanan publik yang diwujudkan selama ini belum efektif dan masih jauh dari tujuan yang diharapkan sehingga menjadi masalah yang perlu difokuskan, dibuktikan, dan dikaji secara ilmiah.

METODE

Desain penelitian ini bersifat klasik dengan menggunakan metode kuantitatif secara sederhana operasionalisasinya dalam menyoroti aspek-aspek pengukuran efektivitas pelayanan meliputi: 1) Ketepatan Pencapaian Tujuan, 2) Ketepatan Pencapaian Sasaran, 3) Ketepatan Pencapaian Target, dan 4) Ketepatan Pencapaian Misi Organisasi (Stoner: Kurniawan, 2005; Ratminto dan Winarsih, 2005; Pasolong 2007; Robbins; Tika, 2008). Sementara faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan meliputi: 1) Waktu Pelayanan, 2) Kecermatan Pelayanan, 3) Gaya Pelayanan (Siagian, 2004; Saputra, 2019). Populasi penelitian meliputi aparat pemerintah di Kantor Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat yang berjumlah 45 Orang. Penarikan sampel secara acak random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 15 orang dan masyarakat sebagai populasi yang tidak teridentifikasi besaran jumlahnya dilakukan penarikan sampel secara insidental, khusus bagi masyarakat yang membutuhkan dan berurusan dengan pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat dengan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 15 orang. Demikian total sampel sebanyak 30 orang yang dijadikan sebagai responden penelitian.

Jenis dan sumber data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden sesuai dengan isian kuisioner yang diajukan dan data sekunder diperoleh dari telaah pustaka dan dokumen. Pengumpulan data yang dilakukan melalui studi lapangan atau observasi dan wawancara secara terstruktur dengan menggunakan kuisioner sebanyak 21 pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk memperoleh tanggapan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Analisis data dilakukan secara kuantitatif sederhana yang ditunjang dengan dukungan kriteria standar interpretasi sesuai persentase yang dicapai (Riduwan, 2003). Kemudian dikonversikan secara sosiometrik melalui perhitungan Indeks Status Pilihan (ISP) (Nazir, 2003), dalam menentukan pilihan prioritas sebagai tindak lanjut peningkatan dalam memacu Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat

Efektivitas pelayanan publik merupakan eksistensi kerja atau pemberian layanan melalui kegiatan yang dilakukan secara kasat mata yang berlangsung dengan cepat dan tepat. Pencapaian eksistensi kerja adalah melihat sejauh mana tujuan, sasaran, target, dan misi yang telah ditentukan tercapai. Eksistensi kerja yang efektif dalam pelayanan merupakan langkah menuju kepastian dalam melihat perkembangan target pelayanan sebuah organisasi publik, apakah berjalan secara efektif atau gagal dalam melayani masyarakat sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan dalam proses pelayanan publik. Demikian sesuai dengan hasil penelitian, maka dapat dibahas Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat sebagai berikut.

1. Ketepatan Pencapaian Tujuan Pelayanan Publik

Efektivitas dalam bentuk ketepatan pencapaian tujuan tampak dari kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. efektivitas juga sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang (Handoko 2003, Robbins; Tika 2008). Untuk itu, dalam mewujudkan efektivitas pelayanan publik tidak terlepas arahnya yang terfokus pada ketepatan pencapaian tujuan yang telah



ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini, dukungan positif responden atas ketepatan pencapaian tujuan dalam pelayanan publik tergambar dari:

- a. Pengekspresian sikap dan tindakan layanan yang terfokus pada capaian tujuan dalam pelayanan publik sebesar 57%.
- b. Penegasan prosedur pelayanan guna mencapai tujuan dalam pelayanan publik sebesar 57%.
- c. Pengresponan setiap informasi/isu layanan yang tertuju pada capaian tujuan dalam pelayanan publik sebesar 63%.

Hasil penelitian dari ketiga aspek ketepatan pencapaian tujuan dalam pelayanan publik tersebut merupakan fakta konkrit yang ditunjukkan sebagai dukungan yang bersifat positif dengan capaian persentase sesuai standar persentatif. Terungkap ketepatan pencapaian tujuan dalam pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat secara persentatif melewati batas tengah standar persentase yang terlihat dari besaran persentase akhir dengan capaian rata-rata ($P_{SA}:C_{Rr}$ 59%) berkategori “Cukup” dan dapat dilakukan peningkatan berdasarkan indeks status pilihan (ISP: 0,508) sesuai dengan tingkat prioritasnya (2).

2. Ketepatan Pencapaian Sasaran Pelayanan Publik

Efektivitas dalam bentuk pencapaian sasaran merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas diungkap sebagai tercapainya suatu sasaran sesuai jangka waktu yang telah ditentukan oleh organisasi (Saputra, 2019). Oleh sebab itu, salah satu incaran dari efektivitas adalah ketepatan pencapaian sasaran yang telah ditentukan. Ataukah sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan dari hasil pelayanan publik. Dalam hal ini, dukungan positif responden atas ketepatan pencapaian sasaran dalam pelayanan publik terwujud dari:

- a. Penunjukkan sikap dan tindakan layanan yang terarah pada capaian sasaran dalam pelayanan publik sebesar 63%.
- b. Penjelasan ketentuan mencapai sasaran dalam pelayanan publik sebesar 60%.
- c. Penyikapan informasi/isu layanan dan upaya mencapai sasaran dalam pelayanan publik sebesar 60%.

Hasil penelitian dari ketiga aspek ketepatan pencapaian sasaran dimaksud merupakan bukti nyata sebagai dukungan yang bersifat positif dengan capaian persentase sesuai standar persentatif. Terbuktikan pencapaian sasaran dalam pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat secara persentatif telah melewati batas tengah standar persentatif yang terlihat dari besaran persentase akhir dengan capaian rata-rata ($P_{SA}:C_{Rr}$ 61%) yang dinilai berkategori “Kuat”, namun masih dapat dilakukan peningkatan berdasarkan indeks status pilihan (ISP: 0,525) sesuai dengan tingkat prioritasnya (4).

3. Ketepatan Pencapaian Target Pelayanan Publik

Efektivitas dalam bentuk pencapaian target adalah tujuan yang telah ditentukan dengan baik dan berorientasi pada target yang telah dipastikan sebagai arah capaiannya (Ratminto dan Winarsih, 2005). Untuk itu efektivitas yang merujuk pada pencapaian kerja sesuai target dari tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi dan terukur sejauhmana target yang telah ditentukan tercapai. Dalam hal ini, dukungan positif responden atas ketepatan pencapaian target dalam pelayanan publik terungkap dari:

- a. Penampilan sikap dan tindakan layanan yang berorientasi pada capaian target dalam pelayanan publik sebesar 60%.
- b. Pernyataan aturan layanan dalam mencapai target pelayanan publik sebesar 60%.
- c. Pengolahan informasi/isu layanan yang tertuju pada capaian target dalam pelayanan publik sebesar 57%.

Hasil penelitian dari ketiga aspek ketepatan pencapaian target dalam pelayanan publik tersebut merupakan fakta konkrit sebagai dukungan yang bersifat positif dengan capaian persentase sesuai standar persentatif. Terwujudkan ketepatan pencapaian target dalam pelayanan publik



di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat secara persentatif telah melewati batas tengah standar persentatif yang terlihat dari besaran persentase akhir dengan capaian rata-rata ($P_{SA}:C_{Rr}$ 59%) dinilai berkategori “Cukup” dan dapat dilakukan peningkatan berdasarkan Indeks Status Pilihan (ISP 0,508) sesuai dengan tingkat prioritasnya (2).

4. Ketepatan Pencapaian Misi Organisasi Pelayanan Publik

Efektivitas dalam bentuk pencapaian misi organisasi merupakan gerak yang tertuju pada setiap kegiatan yang ditata sesuai dengan alurnya yang diikuti oleh langkah-langkah strategis yang ditempuh dalam mencapai misi organisasi dan searah dengan pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan dinyatakan sebagai kunci dari kesuksesan suatu organisasi (Stoner; Kurniawan, 2005). Dalam hal ini, dukungan positif responden atas ketepatan pencapaian misi organisasi dalam pelayanan publik terbukti dari:

- a. Penampakan sikap dan tindakan layanan yang terarah pada capaian misi organisasi dalam pelayanan publik sebesar 57%.
- b. Pengungkapan aturan layanan yang dalam mencapai misi organisasi dalam pelayanan publik sebesar 60%.
- c. Pengaktualisasian informasi/isu yang terarah pada capaian misi organisasi dalam pelayanan publik sebesar 60%.

Hasil penelitian dari ketiga aspek ketepatan pencapaian misi organisasi dalam pelayanan publik tersebut merupakan bukti nyata sebagai dukungan yang bersifat positif dengan capaian persentase sesuai standar persentatif. Terungkap ketepatan pencapaian misi organisasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat secara persentatif melewati batas tengah standar persentatif yang terlihat dari besaran persentase akhir dengan capaian rata-rata ($P_{SA}:C_{Rr}$ 59%) berkategori “Cukup” dan dapat dilakukan peningkatan berdasarkan indeks status pilihan (ISP 0,508) sesuai dengan tingkat prioritasnya (2).

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat

Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik yang meliputi waktu pelayanan, kecermatan pelayanan, dan gaya pelayanan telah menampilkan hasil secara persentatif yang memberikan gambaran sesuai dengan besar kecilnya persentase dukungan positif dari masing-masing faktor tersebut yang dipastikan mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat dapat dibahas secara rinci sebagai berikut.

1. Waktu Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan kegiatan yang mementingkan kejelasan yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat serta tidak terikat pada pelayanan lainnya yang tidak sejenis dan searah dalam proses pelayanan. Sementara pemanfaatan waktu pelayanan merupakan salah satu ukuran efektivitas yang menitik beratkan pada tercapainya tujuan organisasi (Saputra, 2019). Jelas faktor penting yang diperhatikan adalah waktu yang digunakan dalam pelayanan yang ditujukan atau yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, pelayanan publik sangat ditentukan oleh waktu yang digunakan dalam memulai dan menyelesaikan proses pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan publik. Demikian maka penggunaan waktu secara efisien sangat diutamakan dalam proses pelayanan publik. Yang mana dukungan positif responden atas waktu pelayanan publik terukur dari:

- a. Waktu yang ditetapkan dalam pelayanan publik sebesar 57%.
- b. Pemanfaatan waktu dalam pelayanan publik sebesar 57%
- c. Penyelesaian pekerjaan dalam pelayanan publik sebesar 57%

Hasil penelitian dari ketiga aspek waktu pelayanan dimaksud merupakan bukti nyata sebagai dukungan yang bersifat positif dengan capaian persentase sesuai standar persentatif. Terungkap waktu pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat secara persentatif melewati batas tengah standar persentatif yang terlihat dari besaran persentase akhir dengan capaian rata-rata ($P_{SA}:C_{Rr}$ 57%) berkategori “Cukup” dan dapat



dilakukan peningkatan berdasarkan indeks status pilihan (ISP 0,491) sesuai dengan tingkat prioritasnya (1).

2. Kecermatan Pelayanan Publik

Dalam suatu pelayanan publik, dimana kecermatan juga sebagai salah satu faktor penting dari suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan publik dan diharapkan hasilnya dapat memberikan kepuasan pada masyarakat (Saputra 2019). Yang mana kecermatan yang dibutuhkan dalam prosesnya merupakan salah satu ukuran efektivitas yang tekonsentrasi pada pencapaian sasaran dari organisasi pemberi layanan atau hasil yang dapat diberikan pada suatu lembaga pelayanan. Demikian dukungan positif responden atas kecermatan pelayanan publik terukur dari:

- a. Kecermatan yang diwujudkan dalam pelayanan publik sebesar 63%.
- b. Kecepatan yang ditempuh dalam pelayanan publik sebesar 57%.
- c. Ketepatan yang dicapai dalam pelayanan publik sebesar 60%.

Hasil penelitian dari ketiga aspek kecermatan pelayanan publik dimaksud merupakan bukti nyata sebagai dukungan yang bersifat positif dengan capaian persentase sesuai standar persentatif. Terungkap kecermatan dalam pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat secara persentatif melewati batas tengah standar persentatif yang terlihat dari besaran persentase akhir dengan capaian rata-rata ($P_{SA}:C_{Rr}$ 60%) berkategori "Cukup" dan dapat dilakukan peningkatan berdasarkan indeks status pilihan (ISP 0,517) sesuai dengan tingkat prioritasnya (3).

3. Gaya Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti sangat tepat jika dibarengi dengan gaya pelayanan yang mendukung dalam menampilkannya (Saputra, 2019). Gaya pelayanan yang dibutuhkan menjadi salah satu faktor penting yang mendukung efektivitas dan dapat beradaptasi dengan setiap kebutuhan akan layanan yang diberikan untuk dapat dicapai dengan mudah seiring dengan misi pelayanan yang dijalankan dan dapat mencapai target yang ditetapkan. Terkait dengan itu dukungan positif responden atas pelayanan publik yang ditunjang dengan gaya pelayanannya terukur dari:

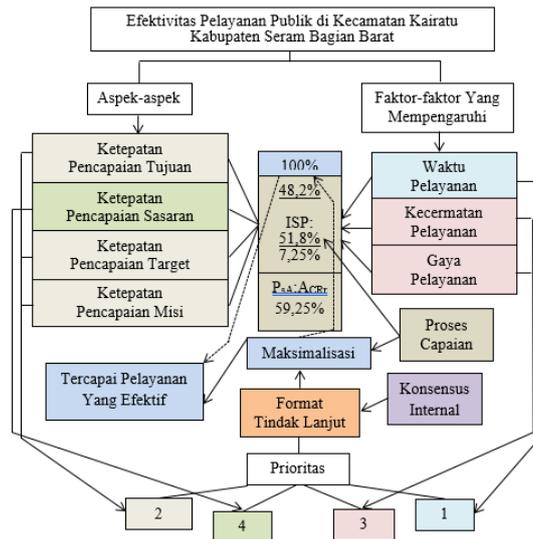
- a. Fleksibilitas gaya yang ditampilkan dalam pelayanan publik sebesar 60%.
- b. Keramahan sikap yang ditampilkan dalam pelayanan publik sebesar 57%.
- c. Kesopanan tindakan yang diwujudkan dalam pelayanan publik sebesar 63%.

Hasil penelitian dari ketiga aspek gaya pelayanan publik dimaksud merupakan bukti nyata sebagai dukungan yang bersifat positif dengan capaian persentase sesuai standar persentatif. Terungkap gaya pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat secara persentatif melewati batas tengah standar persentatif yang terlihat dari besaran persentase akhir dengan capaian rata-rata ($P_{SA}:C_{Rr}$ 60%) berkategori "Cukup" dan dapat dilakukan peningkatan berdasarkan indeks status pilihan (ISP 0,517) sesuai dengan tingkat prioritasnya (3).

Penggambaran Tindak Lanjut Melalui Sosiogram

Mengacu pada pembahasan hasil penelitian di atas, maka dirangkum dalam suatu desain yang diwujudkan dalam bentuk sosiogram sebagai tindak lanjut penguatan atau peningkatan efektivitas pelayanan di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat, sebagaimana terlihat dalam sosiogramnya pada gambar 2 sebagai berikut.





Gambar 1. Sosiogram Tindak Lanjut Maksimalisasi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat

Sosiogram menunjukkan bahwa saat ini efektivitas pelayanan di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat telah mengarah pada proses capaiannya 51,8% ISP dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhinya sebesar 7,25% dari $P_{SA}:A_{CR}$ 59,25% dan tindak lanjut peningkatan sebesar 48,2% ke capaian maksimal 100%. Untuk itu, akan terjadi peningkatan pada nilai keseimbangan sebesar 1,035 dan 6,885 pada setiap aspek yang terbagi habis dari 7,25% ke arah capaian dan maksimalisasi yang terbagi habis dari 48,2%. Dengan demikian akan terjadi penyebaran secara merata dalam persentase masing-masing aspek efektivitas pelayanan publik dan masing-masing faktor yang mempengaruhinya yang dapat terjadi pada setiap proses optimalisasinya ke arah ketepatan pencapaian tujuan, ketepatan pencapaian sasaran, ketepatan pencapaian target, dan ketepatan pencapaian misi organisasi dengan tetap memperhatikan waktu pelayanan publik, kecermatan pelayanan publik, dan gaya pelayanan publik yang turut menentukan tercapai pelayanan publik yang efektif di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat.

Peningkatan ke arah capaian maksimalisasi yang dimaksud dilakukan sesuai dengan prioritas masing-masing, yakni: Pertama, waktu pelayanan publik sebagai prioritas 1. Kedua, ketepatan pencapaian tujuan, ketepatan pencapaian target, dan ketepatan pencapaian misi organisasi secara bersamaan sebagai prioritas 2. Ketiga, kecermatan pelayanan publik, dan gaya pelayanan publik secara bersamaan sebagai prioritas 3. Keempat, ketepatan pencapaian sasaran sebagai prioritas 4.

Hal itu dilakukan sebagaimana yang terlihat pada diagram tindak lanjut dan diputuskan melalui proses konsensus internal organisasi dan membentuk format tindak lanjut maupun melaksanakannya secara bertahap dan diharapkan dalam prosesnya dapat mencapai standard persentase tertinggi (100%) sehingga benar-benar efektivitas pelayanan publik terlaksana dan tercapai secara maksimal.

Tersirat dengan jelas efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh ketepatan pencapaian tujuan, ketepatan pencapaian sasaran, ketepatan pencapaian target, ketepatan pencapaian misi organisasi dan dipengaruhi oleh waktu pelayanan, kecermatan pelayanan, dan gaya pelayanan, yang mana akan tercapai pelayanan publik yang efektif di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat apabila dilaksanakan dengan baik guna mencapai hasil yang maksimal.

Hasil penelitian yang dicapai ini mampu membuktikan dan menguatkan pendekatan teoritis “Pasolong (2007), Robbins (Tika, 2008), Stoner (Kurniawan, 2005), Siagian (2004; Saputra, 2019) dalam pemecahan masalah melalui analisis sosiometrik dalam bentuk konversi data persentatif dan berhasil mengungkap tingkat capaiannya di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat. Disamping memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu sebelumnya yakni Darmawan, 2007, Safri, 2012, Zahra A.R., 2014, Fransisca Agustina, 2016, Suhardiman dan Nindasari Ana Wahyu 2017, Nirmala, 2020 Lopes Rizali, 2022, dari segi pengkajian efektivitas pelayanan publik yang berkontribusi

penting secara ilmiah. Namun hasil penelitian ini memberikan suatu perbedaan yang bersifat spesifik dalam kajian administrasi, yang tidak lain adalah menghasilkan suatu bentuk atau model sosiogram tindak lanjut secara praktis, yang bermanfaat bagi penguatan atau peningkatan. Apabila hal ini terwujud dengan baik akan tercapai efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat secara maksimal sesuai harapan. Ini menjadi catatan penting yang perlu diperhatikan dan menjadi pertimbangan internal organisasi di Kantor Pemerintahan Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Hasil konversi data persentatif yang diwujudkan secara tepat melalui sosiometrik ISP (Indeks Status Pilihan) berhasil mengungkap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat ditentukan oleh ketepatan pencapaian tujuan, ketepatan pencapaian sasaran, ketepatan pencapaian target, dan ketepatan pencapaian misi organisasi.

Konversi data persentatif yang dihasilkan merupakan fakta konkrit yang bersifat empiris dan dijadikan informasi aktual bahwa efektivitas pelayanan publik secara persentatif dari sosiometrik ISP terbukti dengan jelas dipengaruhi oleh waktu pelayanan publik, kecermatan pelayanan publik, dan gaya pelayanan publik.

Terungkap bahwa akan tercapai pelayanan publik yang efektif apabila dilaksanakan dengan baik sehingga memberikan kontribusi positif bagi efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat.

Temuan penelitian ini berimplikasi bagi maksimalisasi efektivitas pelayanan publik dengan mengedepankan prioritas yang sudah ditetapkan dalam proses peningkatan yang dilakukan dalam tahapannya sesuai dengan rank prioritas dari aspek-aspeknya, yakni selain memperhatikan rank prioritas secara satu persatu dari ketepatan pencapaian tujuan, ketepatan pencapaian sasaran, ketepatan pencapaian target, dan ketepatan pencapaian misi organisasi dalam pelayanan publik, juga memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya, yakni waktu pelayanan publik, kecermatan pelayanan publik, dan gaya pelayanan publik. Disamping mempertimbangkan rank prioritas yang sama untuk dapat dilaksanakan secara simultan maupun yang tidak sama untuk dilaksanakan secara parsial.

Rekomendasi

Memberikan penguatan pemahaman dan pendalaman teori yang digunakan sebagai pendekatan dalam memecahkan masalah efektivitas pelayanan publik dan digunakan sesuai model desain dioperasional dan hasilnya diharapkan memberikan kontribusi penting secara empiris bagi pengembangan ilmu administrasi.

Maksimalisasi efektivitas pelayanan publik disikapi secara serius sebagai tindak lanjut yang berproses dan terfokus ke arah pencapaiannya, yaitu tetap mengedepankan aspek-aspek efektivitas pelayanan publik yang berorientasi pada ketepatan pencapaian tujuan, ketepatan pencapaian sasaran, ketepatan pencapaian target, dan ketepatan pencapaian misi organisasi dalam pelayanan publik.

Memacu proses maksimalisasi dengan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dalam pelayanan publik, baik yang dilakukan secara personalitas, tim, maupun kelompok kerja yang dilandasi dengan konsep operasional yang rinci dan spesifik serta melakukan penguatan dalam setiap tahapan yang menjamin kelancaran proses pelaksanaannya sesuai dengan rank prioritas yang telah ditetapkan.

Melakukan tindakan peningkatan yang terarah pada proses pencapaian yang sangat membutuhkan perhatian lebih dan dapat mewujudkan keberlangsungan prosesnya sampai ke tingkat maksimalisasi pencapaian tujuan yang diinginkan sebagai tanggungjawab utama dalam membuktikan tercapainya efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat sesuai dengan harapan.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Fransisca, 2016. *Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tenggarong Seberang*, eJournal Ilmu Pemerintahan, 2016, 4 (4): 1-7 ISSN 2477-2458, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id © Copyright 2016
- Darmawan, 2017 “*Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Di Kecamatan Grabagan Kabupaten Tuban)*” *Government Science* 2007-01-29. (umm.ac.id)
- Gibson, James L., dkk., 2003. *Organisasi dan Manajemen; Perilaku, Struktur, Dan Proses*, Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. Hani, 2003. *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

