

## **Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Lurah Ranomeeto Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan**

Nonia Sakka Lebang<sup>(1)</sup>  
Universitas Sulawesi Tenggara  
Email: [lebangnonia@gmail.com](mailto:lebangnonia@gmail.com)

Haeruddin<sup>(2)</sup>  
Universitas Sulawesi Tenggara  
Email: [haersituru@gmail.com](mailto:haersituru@gmail.com)

### ***Abstract***

"Work Effectiveness of Ranomeeto Village Head's Office, Ranomeeto District, South Konawe Regency" The research was conducted at the Ranomeeto Village Head's Office, Ranomeeto District, South Konawe Regency. Research methods; using a qualitative approach to the type of descriptive research. Research purposes; 1. To find out the Work Effectiveness of Ranomeeto Village Head Office Employees, Ranomeeto District, South Konawe Regency; 2. To find out the factors that affect the Work Effectiveness of the Office of the Village Head of Ranomeeto, Ranomeeto District, South Konawe Regency. Research result; show that; 1. The effectiveness of employees' work has been running quite well in terms of quality and quantity related to public services, starting from aspects; simplicity in service, openness in service, fairness of service, and timeliness in service to the community; 2. Factors that affect the effectiveness of employees' work on public services at the Ranomeeto Village Head Office, Ranomeeto District, Konawe Selatan Regency, are the ability of employees to comply with the rules of the work system that has been implemented quite well, while the service facilities and infrastructure are inadequate so that it is enough to affect work effectiveness. employees in public services. Suggestions; 1. Should improve the work ability of employees and public services; 2. Should improve employee work discipline.

**Keywords:** *Effectiveness, Public Service.*

## Latar Belakang

Setiap organisasi tidak mungkin bisa sukses tanpa adanya Sumber Daya Manusia (SDM) di balik organisasi tersebut. Oleh karena itu, pentingnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas untuk menjalankan roda organisasi. Peningkatan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat urgen dan perlu dilakukan secara terencana, terarah dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan sumber daya pegawai adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas tugas pemerintahan. Pegawai merupakan aset utama organisasi yang harus dikelola dengan baik. Pengelolaan pegawai yang baik harus dimulai sejak perekrutan pegawai, penyeleksian, penempatan pegawai sesuai dengan kemampuannya sehingga pegawai dapat memiliki kinerja yang baik pula.

Kedudukan dan peranannya yang penting menyebabkan pegawai senantiasa dituntut supaya memiliki kesetiaan dan kekuatan penuh dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dalam hal ini pegawai harus bekerja seefektif dan seefisien mungkin agar tujuan organisasi atau instansi dapat tercapai. Tujuan organisasi dapat diraih semaksimal mungkin apabila didukung oleh efektivitas kinerja dari para pegawai. Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut. Dengan memiliki efektivitas kerja pegawai yang baik akan mampu menjamin tercapainya tujuan organisasi secara maksimal. Salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kelurahan.

Hal ini menunjukkan adanya indikasi pelaksanaan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti; Pelayanan Surat keterangan ekonomi lemah, Pengantar pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), Surat pengantar pengurusan e-KTP dan Kartu keluarga), Surat Pengantar/Keterangan Izin Usaha, Izin Kawin, surat keterangan belum menikah, Surat keterangan berdomisili, Surat Keterangan Berdomisili dan pelayanan lainnya yang di berikan oleh pegawai terkesan masih pilih kasih dalam arti bahwa kadang pelaksanaan pelayanan lebih cepat dilayani yang mempunyai hubungan emosial atau kekerabatan, serta masyarakat memberikan tips tertentu kepada pegawai yang memberi pelayanan.

## Tinjauan Pustaka Konsep Efektifitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektifitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayani (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti

tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Selanjutnya oleh Gibson, (1996:25) mengatakan bahwa : Efektivitas berasal dari kata efektif. Pengertian kata efektif adalah keadaan yang mengundang makna mengenai terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki. Selanjutnya Mulyadi dalam Hidayat (1995:44) mengatakan bahwa : Efektivitas adalah hal-hal yang berkenaan dengan keberhasilan suatu organisasi mencapai produktivitas yang tinggi.

Lebih lanjut dikatakan Hidayat bahwa : efektivitas juga dapat dikatakan adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah dicapainya. Pendapat kedua ahli tersebut mengatakan bahwa efektivitas adalah sejauhmana hasil kerja yang dicapai orang-orang yang bekerja

Dalam suatu organisasi memberi efek, atau terjadinya suatu perubahan yang dikehendaki baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Selanjutnya The Liang Gie (2000:30), mengatakan bahwa :

*Efektivitas berarti pemberdayaan suatu system, rencana atau kegiatan yang telah ditentukan atau yang diterapkan dalam suatu kondisi atau jangka waktu tertentu bagi kepentingan tertentu. Kalau orang melakukan perbuatan dengan maksud bagaimana yang telah dikehendaki, maka orang itu dapat dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki (The Liang Gie, 200:36).*

Organisasi dikatakan efektif dalam melaksanakan tugasnya apabila :

- Mencapai tingkat produktivitas kerja yang tinggi
- Sistem, rencana/kegiatan ditetapkan dalam waktu tertentu
- Dapat mencapai target kualitas dan kuantitas
- Menghasilkan akibat sebagaimana yang telah dikehendaki.

Adapun beberapa ukuran atau indikator yang dipergunakan untuk memperkirakan efisiensi, efektivitas dan produktivitas organisasi dalam menghasilkan produknya adalah, sebagai berikut:

1. Ukuran waktu, yaitu berapa lama seseorang membutuhkan jasa tertentu untuk memperolehnya.
2. Ukuran harga, dalam arti berapa besar biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh jasa yang dibutuhkan itu.
3. Ukuran nilai-nilai sosial budaya dalam arti cara menghasilkan jasa penyampaian produknya pada kliennya.
4. Ukuran ketelitian, yang menunjukkan apakah jasa yang diberikan akurat atau tidak (Siagian;1995:35).

Suatu organisasi dilaksanakan efektif atau tidak efisien dapat digunakan

beberapa kriteria sebagai berikut ; kejelasan tujuan, kejelasan strategi, proses analisa dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, perencanaan yang mantap, penyusunan program yang mantap, terjadinya sarana dan prasarana yang memadai, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Siagian (1995)

Sementara oleh Gibson dkk. (1996:29-30) mengidentifikasi tiga tingkat analisa efektifitas, yakni: individual, kelompok dan organisasi. Masing-masing tingkat efektifitas tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Efektivitas individual menekankan pada kerja tugas dari karyawan tertentu atau anggota organisasi. Tugas yang harus dikerjakan merupakan bagian pekerjaan atau posisi dalam organisasi. Manajer secara rutin menilai efektifitas individu melalui proses evaluasi prestasi untuk menetapkan siapa yang akan menerima kenaikan gaji, promosi dan balas jasa lain yang tersedia dalam organisasi.
- 2) Efektivitas kelompok, secara sederhana adalah jumlah kontribusi seluruh anggota. Sebagai contoh, sekelompok ilmuwan bekerja sendiri pada pekerjaan yang tidak saling berkaitan akan menjadi efektif kalau masing-masing ilmuwan tersebut efektif.
- 3) Efektivitas organisasi terdiri dari efektifitas individu dan efektifitas kelompok. Tetapi efektifitas organisasi lebih dari sekedar penjumlahan efektifitas individu dan kelompok. Melalui efek sinergi, organisasi mendapatkan tingkat efektifitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan penjumlahan bagian-bagiannya.

Lebih lanjut dikatakan Gibson (Gibson, et al. 1996:25). Ada berbagai pandangan mengenai efektifitas antara lain:

1. Efektivitas individu yang menekankan pada:
  - a. Hasil karya pegawai atau anggota tertentu dari organisasi
  - b. Prestasi kerja individu dinilai secara rutin melalui proses evaluasi hasil karya yang merupakan dasar bagi kenaikan gaji, promosi dan imbalan yang tersedia dalam organisasi.
2. Efektivitas kelompok yang menekankan pada:
  - a. Bekerja secara bersama-sama dalam kelompok
  - b. Hasil yang dicapai jumlah kontribusi dari semua anggotanya
3. Efektivitas organisasi terdiri dari individu dan kelompok, yang menekankan pada hasil karya yang lebih tinggi tingkatnya dari pada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

Berdasarkan beberapa uraian konsep efektifitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian efektifitas adalah perbandingan antara realisasi dengan target yang ingin dicapai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya mempunyai target atau sasaran yang ingin dicapai. Target tersebut dapat dibandingkan dengan realisasinya sehingga dapat ditentukan tingkat efektifitasnya.

## **Konsep Pelayanan Publik**

Berbagai pengertian mengenai konsep pelayanan dari beberapa ahli yang antara lain dapat dikemukakan sebagai berikut menurut Lukman (1999 : 6) mengatakan : “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau ukuran kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Selanjutnya menurut Wasistiono (2001 : 56) mengatakan bahwa pelayanan umum yaitu; Pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun swasta kepada pemerintah terhadap masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran, guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Sementara menurut Monier (1998 : 56), istilah pelayanan mempunyai arti sebagai “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Jika orang lain yang dilayani itu jumlahnya banyak, maka ia disebut pelayanan umum”. Istilah pelayanan umum ini, menurut Monier :

Sedangkan pelayanan publik/umum menurut Keputusan Menteri PAN Nomor Kep/KEP/M.PAN/2003 dalam Nurjaman (2004 : 34) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk (penyediaan/pemberian) barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari penjelasan diatas nampak bahwa esensi dari pelayanan adalah memberikan apa yang dibutuhkan oleh orang lain sesuai dengan haknya. Wujud dan pemberian itu adalah jasa, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan, untuk memenuhi kebutuhan orang lain, baik individu maupun kelompok. Pelayanan bukan hanya dapat diberikan oleh instansi pemerintah tetapi juga oleh swasta. Perbedaannya, pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah bermotif sosial publik, sedangkan pelayanan yang dilakukan oleh pihak swasta bermotif ekonomi atau mencari keuntungan.

Pelayanan umum dapat disebut berdaya guna dan berhasil guna apabila masyarakat merasa puas atau pelayanan yang diterimanya. Tolak ukurnya adalah ada atau tidak adanya keluhan dari masyarakat menyangkut pelayanan yang diberikan. Manullang (1998 : 28) mengatakan bahwa masyarakat senantiasa menginginkan agar pelayanan oleh pemerintah beserta administrasi negaranya itu dilakukan dengan baik dalam arti:

1. Tepat apa yang diberikan atau dilakukan benar mengenai apa yang dibutuhkan.
2. Pemenuhan kebutuhan dilakukan dengan cepat.
3. Masyarakat memperoleh apa yang diinginkan itu dengan biaya yang murah.
4. Ramah, pelayanan, atau hubungan antara pejabat dengan masyarakat dilakukan dengan sopan santun dan bersahabat.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, masyarakat seringkali merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Sebenarnya penyebab utama dari ketidakpuasan adalah pada sikap

dan pemahaman aparat pemerintah yang tidak atau kurang memahami peran dan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena pelayanan umum yang berkualitas apabila aparat pemerintah sebagai pemberi layanan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, menurut Moenir (1988 : 41) perwujudan pelayan yang didambakan oleh pihak masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan adalah sebagai berikut:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik alasan untuk dinas maupun alasan kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu. Artinya bila memang untuk pengurusan permohonan (layanan) itu harus antri secara tertib, hendaknya semua diwajibkan antri baik secara fisik maupun antrian nonfisik
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat diselesaikan hendaknya diberitahukan, sehingga tidak menunggu terus terhadap sesuatu yang tidak menentu.

Selanjutnya Lovelock dalam Widodo (2001 : 272) mengatakan bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari 5 kriteria yaitu:

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya).
2. *Reliabilitas* (kemampuan dan keadaan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya).
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan).
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan).
5. *Empathy* (sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan). Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan. Sasaran pelayan publik sebenarnya adalah kepuasan, yang di dalamnya terdiri dari atas dua komponen besar yaitu layanan dan produk.

Menurut Moenir (2002 : 88-127) ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayan tersebut antara lain ; tingkah laku yang sopan, cara

penyampaian, waktu penyampaian, keramah-tamahan. Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan petugas, dan sarana.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri PAN Nomor Kep/KEP/M.PAN/2003, dalam Nurjaman (2004 : 34-36) dikatakan, oleh karena ruang lingkup pelayanan umum yang diberikan pemerintah sangat luas dan kompleks, baik menurut jenis, maupun sifatnya. Maka agar terciptanya suatu kepastian hukum sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat/publik, maka ditetapkan delapan kriteria kualitas pelayanan publik, sebagai berikut:

Adapun prinsip-prinsip pokok tersebut meliputi:

1. Kesederhanaan pelayanan
2. Kejelasan dan kepastian pelayanan Prinsip ini mengundang arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai; (a) Prosedur/ tatacara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun adminis-trative, (b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, (c) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pelayanan, (d) Jadwal waktu penyelesaian pekerjaan.
3. Keamanan dalam pelayanan
4. Keterbukaan dalam pelayanan
5. Efisiensi dalam pelayanan
6. Ekonomis dalam pelayanan
7. Keadilan yang merata dalam pelayanan
8. Ketepatan waktu dalam pelayanan.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 1993 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terkesan mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sedermayanti, 2004 : 193).

### **Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Dalam Pelayanan Publik**

Menurut Monier (1988 : 47), hal yang mempengaruhi pelayanan publik

kepada masyarakat adalah kemampuan pegawai, sarana pelayanan serta sumber daya yang tersedia.

## **Kemampuan Pegawai**

Berkaitan dengan organisasi pelayanan publik suatu fenomena umum bahwa permasalahan pelayanan yang sering timbul kebanyakan mengaitkan dengan aparat/petugas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang semakin meningkat dan tingkat pelayanan yang semakin melebar. Kesenjangan ini mengandung arti disatu pihak tuntutan masyarakat akan pelayanan pemerintah semakin tinggi, sedangkan dilain pihak aparat pemerintah yang melayani terbatas.

Keterbatasan aparat dalam pelayanan masyarakat ini disebabkan oleh beberapa macam hal yang menurut Bryant dan White (1987) antara lain sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik (*Public service*) tidak atau kurang memadai.
2. Jenis dan macam pelayanan yang menjadi beban pemerintah semakin meningkat dan semakin kompleks.
3. Keterbatasan aparat disebabkan oleh ketidak mampuan administratif, yakni ketidakmampuan untuk menggapai kebutuhan-kebutuhan yang disampaikan oleh masyarakat. Ciri ketidakmampuan ini adalah birokrasi yang membengkak, dipersulit oleh prosedur-prosedur formalistik dan yang menunda bukannya mempercepat pemberian pelayanan dan pelaksanaan program.

Kualitas pelayanan yang baik tidak akan dicapai tanpa adanya usaha dari aparat organisasi itu sendiri. Oleh karena itu, untuk dapat mencapai pelayanan yang baik diperlukan kecakapan, ketangkasan, keterampilan maupun modal lain yang dimiliki oleh aparat. Sedangkan kecakapan, ketangkasan, keterampilan maupun modal lain yang dimiliki oleh aparat disebut dengan kemampuan aparat.

Monier (1988 : 40) berpendapat bahwa yang dimaksud dengan kemampuan dalam hubungannya dengan pekerjaan adalah :

*Suatu keadaan pada seseorang secara penuh kesungguhan berdaya guna dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan, sehingga menghasilkan suatu yang optimal. Kemampuan pada hakekatnya berkaitan erat dengan pendidikan, keterampilan dan pengalaman yang telah dijalankan oleh seseorang.*

Lebih lanjut Monier mengatakan kemampuan tersebut diukur berdasarkan dimensi serta ukuran yang telah diuraikan sebelumnya yang terdiri dari 3 hal yaitu: (1) Peningkatan kemampuan kerja, (2) Komitmen terhadap orientasi organisasi, (3) Kemampuan berkomunikasi. Bagi pegawai pelayanan publik yang melayani masyarakat, keterampilan kemanusiaan ini sangatlah dibutuhkan, terutama dalam berkomunikasi dengan cara yang baik dan untuk bisa bekerjasama dengan anggota kelompok lainnya yaitu sesama aparat.

## **Sarana Pelayanan**

Sarana pelayanan merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam



menunjang kualitas pelayanan suatu organisasi, khususnya organisasi pelayanan publik. Tersedia sarana pelayanan yang memadai akan meningkatkan kelancaran dan kualitas pelayanan.

Sarana pelayanan, oleh Monier (1998) diartikan Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam rangka pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Menurut Monier, sarana pelayanan di bagi dua yaitu sarana kerja dan fasilitas pelayanan. Sarana kerja yang ada, harus senantiasa dipelihara sesuai dengan standar, prosedur dan metodenya serta dijaga kesiap gunanya (*ready for use*). Sarana ditinjau dari segi kegunaannya (*utilization*) terdiri atas tiga golongan yaitu:

## **Metode Penelitian**

### **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah (*natural setting*) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci dan lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam (*in-depth*), yaitu suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. (Sugiyono, 2010: 15).

## **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian di Kelurahan Ranomeeto, di Kantor Lurah Ranomeeto Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan.

## **Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi fokus penelitian adalah; Efektivitas kerja meliputi; kualitas kerja dan kuantitas kerja; Pelayanan Publik, meliputi; Kesederhanaan, Keterbukaan, Keadilan dan Ketepatan waktu; Faktor-faktor yang berpengaruh; meliputi; Kemampuan pegawai dan Sarana pelayanan.

## **Informan Penelitian**

Adapun informan dalam penelitian ini, terdiri dari : Lurah dan Sekretaris Lurah serta perangkatnya; tokoh masyarakat dan warga masyarakat Kelurahan Ranomeeto Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawa Selatan.

## **Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi; dilakukan untuk mengamati secara langsung peristiwa/ fenomena yang diteliti, guna melengkapi data primer hasil wawancara.
2. Wawancara; digunakan untuk memperoleh data primer dengan menggunakan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara.
3. Dokumentasi; digunakan untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang telah terolah atau tersedia di situs penelitian, seperti buku-buku, jurnal, surat kabar dan sejenisnya.

## Teknik Analisis Data

Menggunakan adalah model analisis interaktif sebagai berikut :

1. *Data collection* (pengumpulan data). Dilakukan dengan cara melakukan Pengumpulan data di lapangan dilakukan melalui wawancara dan didukung dengan teknik observasi dan studi dokumentasi.
2. *Data reduction* (reduksi data). Dilakukan dengan kegiatan merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok yang difokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan tema dan polanya. Dengan kata lain reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengekstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
3. *Data display* (penyajian data). Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, dan teks yang bersifat naratif untuk dideskripsikan secara jelas sesuai fokus penelitian.
4. *Conclust drawing and verivication* (penarikan kesimpulan dan verifikasi).

Kesimpulan dan verifikasi dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang dapat berupa deskripsi data suatu obyek.

## Kesimpulan

1. Efektivitas kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Lurah Ranomeeto cukup efektif, mengingat baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya terkait segala bentuk pelayanan, seperti; kesederhanaan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, keadilan dalam pelayanan, dan ketepatan waktu dalam pelayanan kepada masyarakat telah dilaksana dengan baik.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai terhadap pelayanan publik adalah kemampuan pegawai dalam mentaati aturan sistem kerja cukup baik dan sarana pelayanan yang kurang memadai dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Ranomeeto Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan..

## Saran-saran

1. Untuk lebih mengefektifkan pelaksanaan tugas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik pada Kantor Lurah Ranomeeto, disarankan meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam bekerja.
2. Untuk lebih mengefektifkan kerja pegawai, disarankan pengadaan komputer agar masyarakat semakin mudah dan lancar dalam mendapatkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bryant, Coralie Dan Lois G. White, 1987, *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*, Jakarta, LP3ES.
- Gibson, James L, John M Ivancuilh Dan James H, Donnely Jr. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, Jilid 1*, Bumi Aksara, Jakarta.
- G. Consuelo & Sevilla, (1993), *Pengantar Metode Penelitian, Edisi Terjemahan*,

# Sultra *Journal Of Political Science*

Volume 4 Nomor 1, April 2022

Publisher: *Fakultas Sospol Universitas Sulawesi Tenggara*

Indexed by: *Google Scholar*

E-Journal Homepage: <http://jurnal-unsultra.ac.id/index.php/sulrev>

- Alimuddin Tuwu, Ui-Press, Jakarta.
- Hidayat, (1995), *Konsep Dasar Dan Pengertian Produktivitas Serta Interpretasi Hasil Pengukurannya*, Prisma No. 11, Jakarta.
- Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Edisi Nomor 18 Tahun 2002, Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia (MIPI), Jakarta.
- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta.
- Manullang, (1998), *Management Personalia Ghalia Indonesia*, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, (1998), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nurdjaman, H. Progo, (2004) *Penyelenggaraan Pemerintahan Umum*, Direktorat Jendral Pemerintahan Umum Departemen Dalam Negeri, Jakarta.
- Siagian, S.P., (1995), "*Organisasi Kepemimpinan Dan Prilaku Organisasi*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Singarimbun, Masri Dan Effendi Safian., (1989). *Metode Penelitian Survei, Revisi*, Ed, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2003. *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- The Liang Gie. 200. *Administrasi Perkantoran Modern, Edisi Keempat*, Liberty, Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Tentang Pemerintah Daerah.
- Wasistiono, Sadu, 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*, Alqaprint, Bandung.
- Widodo, Joko, 2001. *Good Governance, Telaah Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Widjaja, Haw, (2000), *Pemerintahan Desa/Marga Berdasarkan UU No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah, Suatu Telaah Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Yosmardin, (200), *Penelitian Evaluasi Kriteria Pemekaran Daerah Otonom, Jurnal Ilmu Perintahan Edisi Nomor 18 Tahun 2002, Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia*, Jakarta.