



Efektifitas Pelayanan Administrasi pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Konawe

Perayanti^{1*}, Takwim², Sitti Rahmatyah³

¹ Mahasiswa Program Studi S1 Administrasi Publik, Universitas Lakidende Unaaha, Indonesia

^{2,3} Dosen Program Studi S1 Administrasi Publik, Universitas Lakidende Unaaha, Indonesia

^{1*} perayanti2612@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe. Pelayanan administrasi yang efektif merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah, khususnya dalam memberikan layanan kepada organisasi kemasyarakatan dan masyarakat umum. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. dari berbagai pihak yang relevan dengan objek. kajianatas Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, staf pelaksana, serta masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe ditinjau dari aspek ketepatan prosedur, ketepatan waktu, responsivitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat belum sepenuhnya optimal. Secara prosedural, pelayanan telah dilaksanakan berdasarkan standar operasional yang berlaku. Namun demikian, masih terdapat kendala pada aspek ketepatan waktu penyelesaian layanan yang dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia dan kelengkapan dokumen dari pemohon. Dari sisi responsivitas dan sikap pelayanan, petugas dinilai cukup ramah dan komunikatif. Transparansi informasi pelayanan telah tersedia, namun perlu ditingkatkan melalui pemanfaatan media digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi sudah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan perbaikan pada aspek manajemen waktu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi sistem informasi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Administrasi

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dan hak masyarakat. Pemerintah dituntut memberikan pelayanan yang efektif, transparan, akuntabel, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif. Salah satu bentuk pelayanan yang secara langsung dirasakan masyarakat adalah pelayanan administrasi, yang meliputi pengurusan dokumen, surat keterangan, rekomendasi, legalitas organisasi, dan berbagai kebutuhan administratif lainnya. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan administrasi menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh setiap instansi pemerintah.

Pelayanan administrasi yang efektif tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyelesaian layanan, tetapi juga mencakup ketepatan hasil, kejelasan prosedur, kompetensi aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kemampuan instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang efektif diharapkan mampu memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai persyaratan, tahapan, waktu penyelesaian, dan hasil pelayanan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, prosedur yang tidak jelas, keterbatasan fasilitas, dan kurangnya sumber daya manusia dapat menghambat pencapaian tujuan pelayanan publik. Dengan demikian, peningkatan efektivitas pelayanan perlu dilakukan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi aparatur, pemenuhan sarana dan prasarana, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

Pada tingkat daerah, salah satu organisasi perangkat daerah yang memiliki fungsi strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol). Selain menjalankan fungsi pembinaan dan menjaga stabilitas politik, ketenteraman, serta ketertiban masyarakat, Dinas Kesbangpol juga memberikan pelayanan administrasi yang berkaitan dengan organisasi kemasyarakatan, partai politik, rekomendasi kegiatan, surat keterangan terdaftar, dan berbagai urusan sosial politik lainnya. Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe memiliki tanggung jawab untuk memastikan pelayanan tersebut dapat dilaksanakan secara efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti dan informasi yang diperoleh dari masyarakat, pelaksanaan pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe masih menghadapi sejumlah kendala.

Permasalahan yang ditemukan antara lain ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang belum konsisten, prosedur yang belum sepenuhnya dipahami masyarakat, keterbatasan sarana dan prasarana, serta keterbatasan sumber daya manusia dibandingkan dengan beban kerja pelayanan. Adapun keluhan mengenai prosedur pelayanan yang dianggap kurang sederhana. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan administrasi yang diharapkan masyarakat dengan kondisi pelayanan yang diterima. Apabila tidak segera diperbaiki, permasalahan tersebut dapat menghambat efektivitas pelayanan dan memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji efektivitas pelayanan pada instansi pemerintahan. Suryadi (2018) menemukan bahwa pelayanan berada pada tingkat cukup efektif, tetapi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan fasilitas dan disiplin aparatur. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompetensi aparatur, sarana dan prasarana, serta prosedur pelayanan menjadi faktor penting dalam efektivitas pelayanan administrasi. Selanjutnya, Wulandari (2019) menemukan bahwa efektivitas pelayanan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sumber daya manusia dan kepemimpinan. Penelitian tersebut juga menemukan adanya keluhan masyarakat terkait waktu pelayanan dan kejelasan informasi. Hasil riset Rahman (2020) menunjukkan bahwa pelayanan belum optimal akibat prosedur yang berbelit-belit, keterbatasan sumber daya manusia, dan belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi.

Penelitian efektivitas pelayanan administrasi dipengaruhi oleh berbagai aspek, terutama sumber daya manusia, prosedur, sarana dan prasarana, kepemimpinan, serta dukungan teknologi. Hal ini menjadi *research gap* yang membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya. Suryadi (2018) berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan, Wulandari (2019) mengkaji pelayanan publik pada kantor kelurahan, sedangkan Rahman (2020) berfokus pada pelayanan administrasi perizinan pada DPMPTSP. Belum ditemukan kajian yang secara khusus memusatkan perhatian pada efektivitas pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe. Padahal, karakteristik pelayanan pada Dinas Kesbangpol memiliki kekhususan karena berkaitan dengan organisasi kemasyarakatan, partai politik, dan berbagai kegiatan sosial politik masyarakat.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) pada fokus kajian mengenai efektivitas pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini tidak hanya melihat apakah pelayanan telah berjalan efektif, tetapi juga mengidentifikasi berbagai kondisi yang menjadi pendukung maupun penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi. Hasil kajian tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi pelayanan administrasi pada objek penelitian sekaligus menjadi dasar dalam menentukan langkah perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemampuan organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai efektivitas pelayanan administrasi pada organisasi pemerintahan daerah. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe dalam meningkatkan kualitas aparatur dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih efektif, cepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai efektivitas pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe berdasarkan kondisi empiris di lapangan, persepsi aparatur, dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai proses pelayanan, kondisi pelaksanaan pelayanan, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pelayanan administrasi.

Data penelitian diperoleh melalui interaksi langsung dengan informan di lokasi penelitian. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena secara kontekstual melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Anto, et al 2024). Dengan pendekatan tersebut, efektivitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses pelaksanaan, kemampuan aparatur, prosedur pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta respons masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe, Provinsi Sulawesi Tenggara. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut memiliki tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat, organisasi kemasyarakatan, dan partai politik. Selain itu, berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat permasalahan terkait ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, keterbatasan sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Informan Penelitian

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelayanan

administrasi. Informan terdiri atas unsur internal dan eksternal instansi. Informan internal meliputi pimpinan atau pejabat yang memiliki kewenangan dalam pelayanan administrasi serta pegawai atau staf yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Informan eksternal terdiri atas masyarakat atau pengguna layanan yang pernah memperoleh pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe. Informan internal digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan, prosedur, mekanisme kerja, sumber daya, serta kendala pelayanan, sedangkan informan eksternal memberikan perspektif mengenai kecepatan, ketepatan, kejelasan prosedur, dan pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian untuk mengamati proses pelayanan administrasi, interaksi aparatur dengan masyarakat, mekanisme pelayanan, serta kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam mendukung pelayanan. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan yang telah ditentukan. Wawancara bertujuan memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi, pengalaman aparatur dalam memberikan pelayanan, kendala yang dihadapi, serta pengalaman dan penilaian masyarakat sebagai penerima layanan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara. Dokumen yang digunakan meliputi struktur organisasi, tugas dan fungsi, standar operasional prosedur, data pegawai, laporan atau dokumen pelayanan, serta dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian. Ketiga teknik tersebut digunakan memperoleh data yang lebih lengkap dan meningkatkan keabsahan temuan penelitian melalui triangulasi sumber dan teknik.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña dalam Nur & Anto (2025) yang dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Analisis data meliputi tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Kondensasi data dilakukan dengan memilih, memusatkan, menyederhanakan, dan mengelompokkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif dan pengelompokan temuan berdasarkan aspek efektivitas pelayanan administrasi. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan dengan membandingkan berbagai sumber informasi, hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses tersebut dilakukan secara berulang untuk menghasilkan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe

Efektivitas pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan lima indikator, yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan. Kelima indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan kemampuan organisasi dalam melaksanakan pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas pelayanan.

Produktivitas Pelayanan Administrasi

Produktivitas pelayanan administrasi berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, tepat sasaran, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian, produktivitas pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe secara umum telah berjalan cukup baik. Pegawai berupaya menyelesaikan setiap pekerjaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya serta melakukan kerja sama ketika terjadi peningkatan beban pelayanan. Namun, produktivitas belum sepenuhnya optimal karena pada kondisi tertentu, terutama ketika jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan meningkat secara bersamaan, proses penyelesaian administrasi dapat mengalami keterlambatan.

Kondisi tersebut diperkuat oleh keterangan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe (TI) yang menjelaskan bahwa pelayanan administrasi pada dasarnya telah berjalan cukup baik karena pegawai berusaha menyelesaikan setiap pelayanan secara cepat dan sesuai prosedur. Akan tetapi, ketika masyarakat yang datang dalam jumlah banyak secara bersamaan, keterlambatan masih dapat terjadi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa produktivitas pegawai telah didukung oleh adanya komitmen untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur, tetapi kapasitas pelayanan masih menghadapi kendala ketika beban kerja meningkat.

Hasil wawancara dengan staf (N) juga menunjukkan bahwa produktivitas kerja pegawai dinilai cukup baik karena setiap pelayanan diupayakan selesai tepat waktu. Kerja sama antpegawai juga dilakukan untuk mencegah terjadinya penumpukan pekerjaan. Hal serupa disampaikan staf lainnya (M) yang menjelaskan bahwa pegawai berusaha meningkatkan produktivitas dengan bekerja sesuai tugas masing-masing dan mengikuti prosedur yang tersedia, meskipun peningkatan jumlah masyarakat yang harus dilayani terkadang menyebabkan pekerjaan menjadi lebih lambat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan didukung oleh pembagian tugas dan kerja sama internal, tetapi masih dipengaruhi oleh fluktuasi jumlah pengguna layanan. Dengan demikian, produktivitas pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe dapat dikategorikan cukup baik, ditandai dengan kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan dan adanya kerja sama dalam pelaksanaan tugas. Meskipun

demikian, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pengaturan beban kerja diperlukan agar produktivitas tetap terjaga ketika terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Efisiensi Pelayanan Administrasi

Efisiensi pelayanan administrasi berkaitan dengan kemampuan instansi menggunakan waktu, tenaga, dan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan pelayanan tanpa pemborosan. Efisiensi juga ditunjukkan melalui prosedur yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak menimbulkan proses yang berbelit-belit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe telah berjalan cukup baik, meskipun masih ditemukan hambatan tertentu yang menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama.

Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe (M) menjelaskan bahwa instansi berupaya memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi. Prosedur pelayanan telah diarahkan agar lebih sederhana, tetapi dalam kondisi tertentu masih terdapat kendala yang menyebabkan proses pelayanan berlangsung lebih lama. Keterangan tersebut menunjukkan adanya upaya organisasi untuk menciptakan pelayanan yang efisien melalui penyederhanaan prosedur, meskipun pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh kondisi pekerjaan dan jumlah pengguna layanan.

Hal tersebut diperkuat oleh staf (FFR) yang menjelaskan bahwa pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang tersedia agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama. Pelaksanaan pekerjaan juga disesuaikan dengan kondisi yang terjadi di kantor, tetapi ketika volume pekerjaan meningkat, proses pelayanan terkadang mengalami hambatan. Dengan demikian, efisiensi pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kesederhanaan prosedur, tetapi juga oleh kemampuan pegawai dalam mengelola beban pekerjaan.

Berdasarkan temuan tersebut, efisiensi pelayanan administrasi dapat dikategorikan cukup baik karena terdapat upaya untuk menyederhanakan prosedur dan mempercepat penyelesaian pelayanan. Namun, optimalisasi efisiensi masih diperlukan melalui pengelolaan beban kerja, peningkatan kapasitas pegawai, dan perbaikan mekanisme pelayanan agar waktu penyelesaian dapat lebih konsisten.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan karena menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Kepuasan dalam penelitian ini dilihat dari pengalaman masyarakat terhadap kecepatan, ketepatan, keramahan, bantuan aparatur, serta kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan administrasi yang mereka perlukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat secara umum telah memperoleh pelayanan yang cukup baik. Aparatur berupaya memberikan pelayanan yang ramah dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi. Namun, tingkat kepuasan belum sepenuhnya maksimal karena masih terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama, terutama ketika jumlah permintaan pelayanan meningkat.

Hasil wawancara dengan staf Subbagian Umum dan Kepegawaian (AM) menjelaskan bahwa secara umum masyarakat cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun waktu tunggu dapat menjadi lebih lama ketika volume permintaan pelayanan meningkat. Dapat dimaknai bahwa kepuasan masyarakat sangat berkaitan dengan kemampuan instansi dalam mempertahankan kecepatan pelayanan pada saat beban kerja tinggi. Selanjutnya, staf pengadministrasian perkantoran (FFR) menjelaskan bahwa pegawai berusaha memberikan pelayanan yang baik agar masyarakat merasa puas. Masyarakat pada umumnya merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Hal ini memperlihatkan bahwa aspek sikap dan bantuan aparatur telah menjadi salah satu kekuatan dalam pelayanan, sedangkan waktu tunggu dan kendala tertentu masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi berada pada kategori cukup baik. Peningkatan kepuasan dapat dilakukan dengan mengurangi waktu tunggu, memperjelas informasi pelayanan, serta memastikan setiap masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah dipahami.

Adaptasi Pelayanan Administrasi

Adaptasi menunjukkan kemampuan organisasi dan aparatur dalam menyesuaikan pelayanan dengan perubahan peraturan, kebutuhan masyarakat, serta kondisi yang berkembang di lingkungan kerja. Kemampuan adaptasi penting karena pelayanan publik harus mampu mempertahankan keberlangsungannya meskipun terjadi perubahan kebijakan maupun peningkatan kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi pegawai pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe telah berjalan cukup baik. Aparatur berusaha menyesuaikan prosedur pelayanan ketika terdapat perubahan peraturan atau kebutuhan masyarakat. Staf layanan operasional (TI) menjelaskan bahwa pegawai selalu berupaya menyesuaikan prosedur ketika terjadi perubahan aturan maupun munculnya kebutuhan masyarakat yang baru agar pelayanan tetap berjalan sesuai ketentuan.

Kemampuan adaptasi tersebut juga diperkuat oleh staf (AM) yang menjelaskan bahwa pegawai berusaha menyesuaikan diri dengan berbagai situasi, termasuk ketika terjadi perubahan aturan maupun kondisi di kantor. Kerja sama antepegawai juga dilakukan agar pekerjaan tetap dapat diselesaikan dengan baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi tidak hanya dilakukan secara individual, tetapi juga melalui kerja sama dalam menghadapi perubahan kondisi pelayanan. Dengan demikian, kemampuan adaptasi aparatur dapat dikategorikan cukup baik karena pegawai mampu menyesuaikan diri dengan perubahan peraturan dan kondisi kerja. Namun, kemampuan tersebut tetap

perlu diperkuat melalui peningkatan pengetahuan, komunikasi internal, serta pemahaman terhadap perubahan kebijakan agar pelayanan tetap konsisten dalam berbagai kondisi.

Pengembangan Pelayanan Administrasi

Pengembangan pelayanan merupakan upaya organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi aparatur, pengalaman kerja, pelatihan, serta perbaikan prosedur. Pengembangan diperlukan agar pelayanan tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini, tetapi juga dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan pelayanan publik yang terus berkembang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pengembangan pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe telah dilakukan, meskipun masih perlu ditingkatkan. Staf (N) menjelaskan bahwa pengembangan pelayanan dilakukan melalui upaya peningkatan kemampuan pegawai dan penyederhanaan prosedur agar pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi lebih baik. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan tidak hanya diarahkan kepada sumber daya manusia, tetapi juga pada mekanisme pelayanan.

Sementara itu, staf Ahli Pertama Arsiparis (AM) menjelaskan bahwa peningkatan kemampuan kerja dilakukan melalui proses belajar dari pengalaman maupun arahan yang diberikan oleh atasan. Pengembangan kompetensi aparatur juga berlangsung melalui pembelajaran dalam pekerjaan dan pembinaan internal. Dengan demikian, pengembangan pelayanan telah menjadi bagian dari upaya peningkatan efektivitas pelayanan, tetapi masih diperlukan penguatan melalui pelatihan yang lebih terarah dan berkelanjutan. Hasil riset ini menunjukkan pengembangan pelayanan administrasi berada pada kategori cukup baik. Peningkatan kompetensi melalui pelatihan, pembinaan, evaluasi, serta penyederhanaan prosedur perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan

Sebagai bagian dari upaya memahami efektivitas pelayanan administrasi secara lebih menyeluruh, perlu diperhatikan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam melaksanakan tugasnya, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai kondisi yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal. Faktor-faktor tersebut dapat mendukung kelancaran pelayanan maupun menjadi kendala dalam pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, identifikasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan menjadi penting untuk mengetahui aspek yang perlu dipertahankan sekaligus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe.

Faktor Internal

Efektivitas pelayanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh proses pelayanan, tetapi juga oleh kondisi internal organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, faktor internal yang berpengaruh meliputi kemampuan pegawai, kerja sama, jumlah pegawai, pengalaman kerja, dan pembagian tugas. Staf (AM) menjelaskan bahwa kemampuan pegawai dan kerja sama antepegawai menjadi faktor internal yang paling berpengaruh terhadap pelayanan. Ketika kerja sama berjalan dengan baik, pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat. Sementara itu, staf (FFR) menyampaikan bahwa jumlah pegawai dan pengalaman kerja juga memengaruhi efektivitas pelayanan. Keterbatasan jumlah pegawai dapat menyebabkan pekerjaan menumpuk sehingga proses pelayanan menjadi lebih lambat.

Hasil wawancara tersebut didukung observasi peneliti, bahwa pegawai melaksanakan tugas sesuai bidang masing-masing dan saling membantu dalam proses pelayanan administrasi. Studi dokumentasi terhadap struktur organisasi dan daftar hadir pegawai juga menunjukkan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan dan kerja sama pegawai menjadi kekuatan internal dalam mendukung efektivitas pelayanan, sedangkan keterbatasan jumlah pegawai dapat menjadi faktor penghambat.

Temuan tersebut sejalan dengan Suryadi (2018) yang menunjukkan bahwa disiplin, kompetensi aparatur, dan ketersediaan sumber daya berhubungan dengan efektivitas pelayanan administrasi. Temuan penelitian ini dapat dimaknai bahwa efektivitas organisasi dipengaruhi oleh kemampuan individu dan kerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, peningkatan kapasitas dan pengelolaan sumber daya manusia menjadi aspek penting untuk mempertahankan efektivitas pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe.

Faktor Eksternal

Efektivitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor eksternal, terutama jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan, pemahaman masyarakat terhadap prosedur, dan kelengkapan persyaratan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna layanan dalam waktu yang bersamaan dapat memengaruhi kecepatan pelayanan. Staf penata pelayanan operasional (J) menjelaskan bahwa jumlah masyarakat yang datang menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pelayanan. Ketika jumlah masyarakat meningkat, pelayanan cenderung menjadi lebih lambat karena setiap pengguna harus dilayani secara bertahap. Secara empirik volume pengguna layanan dapat meningkatkan beban kerja aparatur dan pada akhirnya memengaruhi waktu penyelesaian pelayanan.

Dari perspektif pengguna layanan, seorang tokoh masyarakat (J) menilai bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Kesbangpol cukup baik dan ramah. Aparatur juga dinilai membantu menjelaskan prosedur yang harus dilakukan dalam pengurusan administrasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa interaksi antara aparatur dan masyarakat telah berjalan positif. Namun, berdasarkan observasi peneliti, masih ditemukan masyarakat yang belum memahami prosedur

pelayanan dan belum melengkapi persyaratan administrasi. Studi dokumentasi juga menunjukkan adanya beberapa berkas yang perlu dilengkapi kembali oleh masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat dan kelengkapan dokumen menjadi faktor eksternal yang turut memengaruhi kelancaran pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Lestari (2022) yang menyatakan bahwa pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan publik. Selain itu, temuan tersebut sesuai dengan pandangan Sinambela bahwa pelayanan publik perlu disertai informasi yang jelas agar masyarakat dapat memahami prosedur dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Efektivitas pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe dipengaruhi oleh interaksi antara faktor internal dan eksternal. Faktor internal berupa kemampuan, kerja sama, pengalaman, dan ketersediaan pegawai menjadi unsur penting dari sisi organisasi, sedangkan faktor eksternal berupa jumlah pengguna layanan, pemahaman masyarakat, dan kelengkapan persyaratan turut menentukan kelancaran proses pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh melalui penguatan kapasitas aparatur, pengelolaan beban kerja, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan penyampaian informasi kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe secara umum berada pada kategori cukup efektif. Hal tersebut ditunjukkan melalui aspek produktivitas, efisiensi, kepuasan masyarakat, kemampuan adaptasi, dan pengembangan yang telah berjalan cukup baik. Pegawai mampu melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab, bekerja sama dalam penyelesaian pelayanan, menyesuaikan diri terhadap perubahan, serta berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Efektivitas pelayanan juga didukung oleh faktor internal berupa kemampuan, disiplin, komunikasi, dan kerja sama pegawai. Sementara itu, faktor eksternal yang masih memengaruhi pelayanan meliputi tingginya jumlah pengguna layanan pada waktu tertentu, pemahaman masyarakat yang belum merata terhadap prosedur, serta ketidaklengkapan persyaratan administrasi. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan telah berjalan cukup baik, tetapi masih diperlukan perbaikan agar pelayanan dapat berlangsung lebih optimal dan konsisten.

Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Konawe perlu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penguatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan juga perlu disampaikan secara lebih jelas melalui papan informasi, media digital, atau media informasi lainnya sehingga masyarakat dapat mempersiapkan dokumen secara lengkap sebelum memperoleh pelayanan. Selain itu, pegawai perlu mempertahankan disiplin, kerja sama, dan sikap responsif dalam menghadapi peningkatan jumlah pengguna layanan. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian mengenai pelayanan administrasi berbasis digital serta mengukur kepuasan masyarakat secara lebih spesifik untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Drs. Takwim, M.AP. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Sitti Rahmatyah, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ayah Roy dan Ibu Sindy serta seluruh keluarga yang telah mendukung pelaksanaan penelitian hingga penyelesaian artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, R., dan Pratama, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 120–130.
- Anto, R. P., Nur, N., Yusriani, S., Ardah, F. K., Ayu, J. D., Nurmahdi, A., Apriyeni, B. A. R., Purwanti., Narita, Y. A., & Putra, M. F. P. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya*. Sukoharjo: Tahta Media Group
- Hardiansyah. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nur, M. & Anto, R.P. (2025). *Metodologi Penelitian Bidang Ekonomi Dan Manajemen Untuk Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Malang: Penerbit Kramantara Jaya Sentosa
- Pasolong, Harbani. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Lestari, D. 2022. Efektivitas Pelayanan Administrasi di Dinas Sosial Kabupaten X. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 55–67.
- Prasetyo, A. (2023). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Instansi Pemerintah Daerah. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik*, 11(2), 88–101.
- Rahman, M. (2020). Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Jurnal Administrasi Negara*, 7(1), 45–58.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi. (2018). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 30–42.
- Wulandari, S. 2019. Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 66–78.
- Peraturan Perundang-Undangan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.