



## KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA LAGADAR KECAMATAN MARGAASIH

**Miftahul Farid<sup>1)</sup>, Dadan Kurnia<sup>2)</sup>, Zaenal Abidin<sup>3)</sup>**

**1,2,3)** Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara kritis kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Desa Lagadar, Kecamatan Margaasih. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, penelitian ini menemukan bahwa pelayanan administrasi di tingkat desa belum menunjukkan profesionalisme, efektivitas, dan orientasi kepuasan publik yang memadai. Berbagai permasalahan ditemukan, mulai dari lemahnya disiplin kerja, rendahnya kompetensi teknis, keterbatasan sarana, hingga buruknya koordinasi internal aparatur. Selain itu, dimensi pelayanan publik seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy masih belum diimplementasikan secara optimal. Hasilnya, masyarakat mengeluhkan pelayanan yang lambat, tidak ramah, dan membingungkan. Penelitian ini menekankan perlunya reformasi menyeluruh dalam aspek budaya kerja, penguatan kapasitas SDM, serta pemanfaatan teknologi digital di desa. Simpulan dari studi ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa memiliki peran sentral dalam keberhasilan tata kelola lokal dan perlu ditingkatkan secara sistemik untuk mewujudkan pelayanan administrasi yang inklusif, adil, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** kinerja aparatur, pelayanan administrasi, desa, kualitas pelayanan, reformasi birokrasi

### Abstract

*This study aims to analyze the implementation of local government policies in the street children empowerment program carried out by the Social Service Office of Cianjur Regency. This program is designed to provide protection, education, and social development for street children, helping them transition out of vulnerable conditions and gain better opportunities in social and economic life. The study examines the effectiveness of policy implementation using a public policy analysis approach, focusing on resource availability, inter-agency coordination, and community participation in supporting the program.*

*The findings indicate that the implementation of this policy has had a positive impact on the empowerment of street children through non-formal education, skills training,*

*and social assistance. However, several challenges remain, including budget constraints, a lack of social workers, and suboptimal coordination between local governments, social institutions, and the community. To enhance program effectiveness, it is necessary to strengthen regulations, allocate adequate funding, and increase the active role of various stakeholders in ensuring the sustainability of the street children empowerment program.*

**Keywords:** policy implementation, street children, local government, social development, Social Service Office.

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan inti dari aktivitas pemerintah dalam memenuhi hak dasar warga negara. Dalam lingkup pemerintahan desa, pelayanan administrasi menjadi aspek krusial yang langsung menyentuh kehidupan masyarakat sehari-hari. Pelayanan ini mencakup urusan seperti pembuatan surat keterangan, dokumen kependudukan, pengelolaan data warga, hingga administrasi pembangunan. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan administrasi tidak hanya tergantung pada sistem yang diterapkan, tetapi juga pada kinerja aparatur pemerintah desa sebagai pelaku utama pelayanan tersebut.

Kinerja aparatur desa sangat menentukan kualitas layanan publik di tingkat desa. Dalam teori administrasi publik, kinerja adalah ukuran keberhasilan aparatur dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Aparatur desa harus mampu menunjukkan profesionalisme, tanggung jawab, dan kompetensi teknis yang tinggi dalam setiap aktivitas pelayanan. Namun dalam kenyataannya, tidak sedikit desa yang masih menghadapi permasalahan seperti rendahnya kedisiplinan, kurangnya keterampilan sumber daya manusia, fasilitas kerja yang terbatas, serta minimnya sistem kontrol dan evaluasi kinerja. Semua persoalan tersebut pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan.

Desa Lagadar, Kecamatan Margaasih, merupakan salah satu desa yang telah diberi kewenangan untuk mengelola urusan pemerintahan dan pelayanan publik secara mandiri melalui mekanisme otonomi desa sebagaimana diatur dalam Undang-

Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Dengan kewenangan tersebut, diharapkan Desa Lagadar mampu menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi, secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakatnya.

Namun, hasil observasi awal yang dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Desa Lagadar masih belum optimal. Ditemukan sejumlah permasalahan seperti pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu pelayanan, rendahnya disiplin aparatur, keterbatasan fasilitas, dan ketidakhadiran aparatur di jam kerja. Keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang lambat, tidak ramah, serta minimnya sosialisasi informasi semakin memperkuat dugaan bahwa kinerja aparatur pemerintah desa masih jauh dari harapan.

Dalam kerangka pelayanan publik yang berkualitas, dimensi seperti ketanggapan, keandalan, aksesibilitas, serta komunikasi menjadi indikator penting untuk mengukur efektivitas kinerja aparatur. Teori Zeithaml tentang dimensi pelayanan, yang mencakup sembilan aspek yaitu ketampakan fisik, reabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, dan komunikasi menjadi acuan penting dalam menilai dan menganalisis pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat. Mengacu pada teori tersebut, banyak aspek dari pelayanan di Desa Lagadar yang belum memenuhi standar pelayanan publik yang seharusnya.

Lebih lanjut, masyarakat sebagai penerima layanan memiliki ekspektasi yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan. Di era keterbukaan informasi dan desentralisasi, masyarakat menuntut pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga adil dan ramah. Ketika aparatur desa tidak mampu memenuhi ekspektasi tersebut, maka akan menimbulkan distrust (ketidakpercayaan) terhadap institusi pemerintahan. Oleh karena itu, perbaikan kinerja aparatur desa bukan sekadar kebutuhan birokratis, melainkan

menjadi tuntutan moral dan sosial untuk memperkuat legitimasi pemerintahan desa di mata warganya.

Selain permasalahan internal dalam pemerintahan desa, faktor eksternal juga turut mempengaruhi kinerja pelayanan. Di antaranya adalah rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan, kurangnya dukungan pelatihan dari pemerintah daerah, serta sistem pengaduan masyarakat yang belum terkelola dengan baik. Masalah-masalah ini memperlihatkan bahwa perbaikan kinerja aparatur desa tidak bisa dilakukan secara parsial, tetapi harus melalui pendekatan sistemik dan kolaboratif antara pemerintah desa, pemerintah daerah, serta masyarakat sipil.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penting untuk dilakukan analisis mendalam mengenai kinerja aparatur pemerintah Desa Lagadar dalam memberikan pelayanan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur dalam menjalankan tugas administratif, apa saja hambatan yang dihadapi, dan upaya-upaya perbaikan apa yang telah atau dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam perumusan strategi peningkatan kapasitas aparatur desa yang berbasis pada kebutuhan riil masyarakat dan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini mengangkat data lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan pemahaman yang utuh dan kontekstual. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi para pengambil kebijakan di tingkat lokal dan desa, serta menjadi referensi akademik dalam pengembangan studi kinerja pemerintahan desa di Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kinerja aparatur pemerintah desa dalam pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap realitas sosial yang kompleks dan kontekstual, serta memungkinkan peneliti mengeksplorasi dinamika interaksi antara aparatur desa dan masyarakat secara langsung. Fokus utama penelitian ini adalah bagaimana kinerja aparatur desa direpresentasikan dalam tindakan pelayanan, hambatan-hambatan yang dihadapi, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Lokasi penelitian dilakukan di Desa Lagadar, Kecamatan Margaasih, Kabupaten Bandung, yang dipilih secara purposif karena desa ini menunjukkan gejala pelayanan administrasi yang belum optimal berdasarkan observasi awal dan keluhan masyarakat. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada sejumlah informan kunci, yaitu aparatur desa (kepala desa, sekretaris desa, dan petugas pelayanan), serta warga yang pernah menjadi pengguna layanan administrasi desa. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung interaksi pelayanan dan kondisi fisik sarana pendukung, sementara dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pelengkap berupa SOP pelayanan, arsip surat, serta laporan kinerja aparatur.

Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan data, seperti jabatan, pengalaman kerja, dan intensitas berinteraksi dengan pelayanan desa. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menerapkan triangulasi data, yaitu membandingkan dan mengonfirmasi data dari berbagai sumber dan metode agar diperoleh temuan yang valid dan terpercaya.

Analisis data dilakukan dengan model interaktif dari Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, yaitu proses menyaring informasi yang relevan; penyajian data, yaitu penyusunan data dalam bentuk narasi tematik yang terstruktur; dan penarikan kesimpulan, yaitu proses interpretasi yang bersifat induktif untuk merumuskan temuan dan implikasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti tidak hanya menggambarkan permasalahan, tetapi juga menelaah akar penyebab dan menawarkan solusi berbasis realitas lapangan.

## **PEMBAHASAN**

### **KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA LAGADAR KECAMATAN MARGAASIH**

Pelayanan administrasi publik di tingkat desa memiliki posisi strategis sebagai wajah terdepan pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Dalam hal ini, kinerja aparatur desa menjadi penentu utama apakah pelayanan publik berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip dasar. seperti efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Di Desa Lagadar, Kecamatan Margaasih, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah desa masih menghadapi sejumlah hambatan, baik yang bersifat internal (kompetensi, kedisiplinan, komunikasi), maupun eksternal (fasilitas pendukung, keterlibatan masyarakat, dan pengawasan dari pemerintah daerah).

Secara teoritik, kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi dapat dianalisis melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml et al., yaitu: tangibles (ketampakan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini menemukan bahwa kelima dimensi tersebut belum diimplementasikan secara maksimal oleh aparatur desa, yang kemudian berdampak pada rendahnya kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima.

Pertama, pada dimensi tangibles atau bukti fisik, pelayanan administrasi di Desa Lagadar masih mengalami keterbatasan sarana dan prasarana. Balai desa sebagai pusat layanan belum memiliki ruang tunggu yang memadai, informasi prosedur belum ditampilkan secara terbuka, dan sistem antrian masih menggunakan metode manual. Hal ini menyulitkan masyarakat dalam mengakses layanan dengan nyaman dan efisien. Ketidaknyamanan ini menjadi awal dari terbentuknya persepsi negatif masyarakat terhadap pelayanan desa. Padahal, dalam pelayanan publik, aspek fisik memiliki peran besar dalam membangun citra profesionalisme dan kesiapan instansi.

Kedua, dari segi reliability atau keandalan, masyarakat mengeluhkan tidak adanya standar waktu yang konsisten dalam penyelesaian dokumen administrasi. Pelayanan sering kali bergantung pada kehadiran petugas tertentu. Jika petugas tersebut tidak hadir, maka pelayanan pun tertunda. Keandalan pelayanan yang rendah menunjukkan lemahnya koordinasi internal antar aparatur serta tidak adanya sistem backup kerja yang memungkinkan layanan tetap berjalan saat aparatur tertentu berhalangan hadir. Hal ini sangat bertentangan dengan prinsip pelayanan berbasiskepastian hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketiga, pada aspek responsiveness atau ketanggapan, aparatur desa belum menunjukkan kemampuan yang memadai dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Beberapa masyarakat yang diwawancara menyatakan bahwa mereka merasa diabaikan atau dipersulit dalam proses administrasi. Respons yang lambat, penjelasan yang tidak jelas, serta sikap aparatur yang kurang komunikatif mencerminkan kurangnya pelatihan dalam aspek pelayanan masyarakat. Padahal, responsivitas menjadi indikator penting dalam menilai sejauh

mana aparatur mampu memberikan pelayanan secara cepat dan solutif terhadap permasalahan masyarakat.

Keempat, assurance atau jaminan dalam pelayanan juga menjadi masalah serius. Masyarakat sering kali bingung karena prosedur layanan tidak dijelaskan secara transparan. Bahkan, dalam beberapa kasus, masyarakat dihadapkan pada praktik informal yang tidak memiliki dasar hukum, seperti permintaan pungutan yang tidak jelas dasar peraturannya. Situasi ini mengindikasikan bahwa aparatur tidak hanya kurang dalam hal kapasitas teknis, tetapi juga lemah dalam integritas. Tanpa adanya jaminan prosedural dan hukum, pelayanan yang diberikan tidak akan menciptakan rasa aman dan kepercayaan dari masyarakat.

Kelima, pada aspek empathy atau empati, masyarakat mengungkapkan bahwa interaksi dengan aparatur desa cenderung kaku, tidak ramah, dan kurang menghargai kebutuhan warga yang datang dengan berbagai latar belakang. Aparatur tidak menunjukkan sikap terbuka untuk mendengarkan atau memahami kondisi warga, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia dan ibu rumah tangga yang tidak paham alur birokrasi. Kurangnya empati dalam pelayanan menandakan lemahnya aspek etika publik dan orientasi pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari dimensi-dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan aparatur Desa Lagadar masih berorientasi pada rutinitas prosedural, bukan pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan belum dijalankan secara humanis, partisipatif, dan responsif. Aparatur bekerja sebatas menjalankan tugas administratif tanpa kesadaran akan dampak sosial dari pelayanan yang mereka berikan.

Permasalahan lain yang mendasar adalah keterbatasan kapasitas sumber daya manusia. Aparatur desa yang seharusnya menjadi garda terdepan pelayanan ternyata belum mendapatkan pelatihan memadai, baik dalam aspek regulasi maupun

keterampilan komunikasi publik. Beberapa aparatur bahkan belum terbiasa dengan penggunaan teknologi informasi yang seharusnya dapat mendukung proses pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat. Di era digital saat ini, desa semestinya sudah mulai memanfaatkan aplikasi pelayanan desa digital, namun kenyataannya di Desa Lagadar, pelayanan masih dilakukan secara manual dan terkesan tradisional.

Disiplin kerja juga menjadi tantangan signifikan. Banyak masyarakat yang mengeluhkan absennya aparatur saat jam kerja, keterlambatan membuka layanan, dan minimnya pengawasan internal. Hal ini menunjukkan bahwa struktur organisasi desa belum mampu menciptakan budaya kerja yang produktif dan akuntabel. Padahal, dalam konteks tata kelola pemerintahan desa yang baik, kedisiplinan adalah prasyarat utama dalam membangun pelayanan publik yang dapat diandalkan.

Di sisi lain, minimnya sistem pengawasan eksternal dan partisipasi masyarakat juga menjadi faktor yang memperparah kondisi. Tidak adanya sistem pengaduan atau forum warga yang aktif menyebabkan masyarakat kehilangan sarana untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan. Akibatnya, ketidaksesuaian layanan terus berulang tanpa adanya koreksi dan perbaikan. Pemerintah desa perlu membangun mekanisme feedback yang sistematis dan terbuka agar pelayanan bisa dievaluasi secara berkelanjutan. Namun demikian, tidak semua hal bersifat negatif. Penelitian ini juga menemukan bahwa ada sejumlah aparatur yang memiliki semangat pelayanan tinggi dan kesadaran akan pentingnya perubahan. Akan tetapi, mereka terkendala oleh sistem yang belum mendukung serta lemahnya dukungan dari atasan atau pemerintah kabupaten. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan desa tidak bisa hanya dibebankan pada individu, tetapi harus menjadi bagian dari sistem reformasi birokrasi desa secara menyeluruh.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penulis

merekomendasikan beberapa hal: pertama, perlunya penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimum (SPM) di desa; kedua, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkala; ketiga, penerapan pengawasan berbasis komunitas seperti forum warga atau musyawarah desa evaluatif; dan keempat, pengembangan layanan digital berbasis aplikasi sederhana yang dapat diakses oleh masyarakat dan aparatur secara mudah. Dengan reformasi menyeluruh pada aspek SDM, sistem kerja, teknologi, dan partisipasi masyarakat, pelayanan administrasi desa dapat berkembang menuju arah yang lebih baik.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kinerja aparatur pemerintah Desa Lagadar dalam memberikan pelayanan administrasi, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat dan belum sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang profesional, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Pelayanan administrasi yang dilakukan masih bersifat konvensional, belum efisien, dan kurang adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa sebagai ujung tombak pelayanan di tingkat lokal masih memiliki banyak pekerjaan rumah dalam mewujudkan pelayanan yang prima dan inklusif. Dalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi, aparatur desa belum mampu menunjukkan kinerja yang konsisten, akuntabel, dan responsif. Hal ini tercermin dari sejumlah indikator, seperti rendahnya kecepatan pelayanan, ketidakteraturan jadwal pelayanan, tidak adanya sistem antrean dan informasi prosedural yang jelas, serta sikap petugas yang kurang komunikatif terhadap masyarakat. Pelayanan yang diberikan cenderung tergantung pada individu tertentu, sehingga tidak ada jaminan kontinuitas dan keadilan pelayanan yang merata bagi seluruh warga. Ketergantungan pada sejumlah aparatur membuat pelayanan menjadi tidak stabil dan tidak profesional, apalagi dalam kondisi aparatur tersebut tidak hadir di kantor atau sedang melakukan tugas lain di luar.

Dari hasil observasi dan wawancara, diketahui pula bahwa masyarakat sering kali mengalami kebingungan ketika hendak mengurus dokumen administrasi seperti surat keterangan domisili, pengantar nikah, atau dokumen kependudukan lainnya. Ketidakjelasan alur layanan, ketidaksesuaian antara janji dan kenyataan, serta kurangnya empati dari petugas menjadi faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepuasan masyarakat.

Masyarakat juga menyampaikan bahwa mereka merasa tidak diberikan informasi yang cukup terkait persyaratan, lama proses, hingga biaya (jika ada) yang diperlukan dalam pengurusan administrasi. Hal ini menunjukkan lemahnya transparansi pelayanan yang seharusnya menjadi prinsip dasar dalam pelayanan publik yang akuntabel.

Lebih jauh, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa permasalahan kinerja aparatur desa di Desa Lagadar tidak hanya terletak pada aspek individu, tetapi juga menyangkut sistem manajerial desa secara menyeluruh. Tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi menyebabkan setiap aparatur bekerja berdasarkan kebiasaan, bukan sistem. Kondisi ini diperparah dengan minimnya evaluasi kinerja yang terstruktur, baik dari pemerintah desa itu sendiri maupun dari pemerintah kecamatan atau kabupaten. Akibatnya, praktik pelayanan yang keliru terus berulang tanpa adanya koreksi atau perbaikan yang sistematis. Dari sisi sumber daya manusia, mayoritas aparatur desa di Lagadar belum mendapatkan pelatihan teknis yang memadai terkait pelayanan publik, pengelolaan dokumen, maupun penggunaan teknologi informasi. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi lambat, manual, dan kurang efisien. Di era digital saat ini, ketergantungan pada pelayanan tatap muka tanpa adanya alternatif daring (online) menjadi hambatan serius dalam menjangkau masyarakat yang membutuhkan pelayanan cepat atau tidak dapat hadir langsung ke kantor desa. Minimnya inovasi pelayanan menandakan belum adanya kesadaran institusional terhadap pentingnya pelayanan berbasis teknologi dan partisipasi masyarakat.

Dalam konteks etika pelayanan, masih ditemukan sikap petugas yang kaku, tidak ramah, dan cenderung birokratis dalam melayani warga. Pelayanan tidak menunjukkan adanya nilai empati, keterbukaan, dan kesetaraan.

Masyarakat dengan keterbatasan pendidikan atau akses informasi sering kali merasa tidak diprioritaskan, bahkan merasa dipersulit. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di desa belum berjalan berdasarkan prinsip nondiskriminasi dan keadilan sosial. Ketika masyarakat tidak merasa dihormati dalam proses pelayanan, maka hal tersebut akan memunculkan distrust atau ketidakpercayaan terhadap institusi pemerintahan desa.

Faktor pendukung pelayanan seperti infrastruktur dan fasilitas juga masih jauh dari ideal. Ruang tunggu terbatas, tidak adanya papan informasi layanan, belum ada sistem antrean digital atau buku registrasi harian, serta tidak adanya sistem pengaduan formal. Kurangnya sarana ini memperburuk persepsi masyarakat terhadap keseriusan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi belum dijadikan sebagai prioritas utama dalam pembangunan desa, padahal pelayanan merupakan wajah utama dari keberadaan negara di tingkat akar rumput.

Namun demikian, dalam penelitian ini juga ditemukan adanya beberapa aparatur desa yang memiliki semangat pelayanan, keinginan untuk berubah, serta kesadaran akan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas. Mereka menyampaikan bahwa kendala terbesar mereka adalah tidak adanya pelatihan rutin, kurangnya arahan dari pimpinan, serta beban kerja yang tidak seimbang. Hal ini mempertegas bahwa peningkatan kinerja pelayanan tidak dapat dibebankan hanya pada individu, tetapi harus menjadi upaya kolektif yang melibatkan reformasi sistem, kepemimpinan yang kuat, dan dukungan dari pemerintah kabupaten.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi, diperlukan intervensi menyeluruh dan berkelanjutan, baik dari aspek individu (peningkatan kompetensi dan integritas), sistem (penyusunan SOP dan mekanisme pengawasan), teknologi (digitalisasi pelayanan), hingga aspek sosial (partisipasi dan kontrol masyarakat).

## **Daftar Pustaka**

### **Buku-Buku**

Bajari, Atwar. 2015. Metode Penelitian Komunikasi, Prosedur, Trend dan Etika.

Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Refika Aditama, Bandung.

Moenir 2005. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Mahmudi. 2005, Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

Moeleong, Loxy J. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani. 2016. Teori Administrasi Publik, Cetakan Ketujuh, Bandung:

Alfabeta.

Ratmino dan Winarso, Atik Septi. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Siagian, Sondang P. 2011. Filsafat Administrasi. Edisi Revisi, PT. Prenhallindo, Jakarta.

Sugiono. 2010. Memahami Penelitian Kualitatif, Dilengkapi Contoh Proposal dan

Laporan Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Iijian poltak dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.

Rahman, Ahmad Ainur dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Program Sekolah Demokrasi.

Wibowo. 2017. Manajemen Kinerja. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

### **Jurnal**

Ganda, Diana Natalia, Daud Markus Liando, Neni Kumayas. 2017. *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (studi di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara)*. Jurnal Eksekutif Vol. 1, No. 1

Isandi, Ahmad Anca Pratika. 2019. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap*

*Pelayanan Administrasi Desa Karangkates Kecamatan Sumber Pucung*. Jurnal Valtech Vol. 2, No. 1

Irawan, Andri. Esi Fitriani Komara. 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung*. Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen Vol. 1, No. 2

Maya, Rosalina. 2013. *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Desa Kuala Lapang Dan Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau*. eJournal Pemerintahan Integratif.

Nor, Muhammad. 2015. *Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi*

*Desa Dan Pelayanan Masyarakat Di Kampung Long Iram Seberang Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat*. eJournal Pemerintahan Integratif

Rudiadi, Abdiana Illosa, Saipul Al Sukri, 2021. *Optimalisasi Kinerja Pemerintahan*

*Desa Dalam Penyusunan Rencana Kerja Pembangunan Desa*. Jurnal El-Riyasah, Vol. 12 No. 1

Serpiner. 2016. *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan*

*Di Desa Sempayang Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau*. eJournal Pemerintahan Integratif Vol. 4, No. 2

Suparti, Heni. 2022. *Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong*. Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis Vol. 6, No. 2

Wuri, Rendra Risto. Markus Kaunang, Novie Pioh. 2017. *Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)*. Jurnal Vol. 1, No. 1

### **Skripsi**

Ganda, Diana Natalia. Daud Markus Liando. Neni Kumayas. 2017. *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara)*. Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.

Kusnendar, Aang. 2018. *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran*. Program Studi Administrasi Publik Universitas Galuh Ciamis.

Nasifah, Lailatun. 2017. *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Publik Di Desa Singgahan Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

### **Dokumen-Dokumen**

MENPAN Nomor 63 Tahun 2004

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003

PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014

Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2004

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat 6

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014

