Department of Digital Business
Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS
Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 28168- 28175
P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Onowaembo Kecamatan Gunungsitoli

Sinar Riang Telaumbanua[1], Eliagus Telaumbanua[2], Yamolala Zega[3], Palindungan Lahagu[4]
[1234]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
[1]sinartel46@gmail.com, [2]eliagus.tel@gmail.com, [3]zyamolala@gmail.com , [4]lindunglahagu25@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparatur desa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Onowaembo Kecamatan Gunungsitoli, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja aparatur desa, serta mengetahui hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian terdiri atas Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, Kaur Umum dan Tata Usaha, Tokoh Adat, serta Tokoh Masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur Desa Onowaembo dalam pelaksanaan pelayanan publik secara umum telah berjalan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari produktivitas aparatur dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab, kualitas pelayanan yang sopan, terbuka, dan adil, serta responsivitas aparatur dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Kinerja aparatur dipengaruhi oleh faktor internal berupa kompetensi, disiplin, kerja sama, motivasi, dan komitmen pelayanan, serta faktor eksternal berupa sarana dan prasarana, infrastruktur dan jaringan internet, serta partisipasi masyarakat. Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, jaringan internet yang belum optimal, keterbatasan anggaran, kondisi geografis desa, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan administrasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya aparatur, penyediaan fasilitas yang memadai, pemanfaatan teknologi informasi, dan peningkatan partisipasi masyarakat diperlukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

Kata Kunci: *Kinerja, Pelayanan Publik, Hambatan Pelayanan*

1. Latar Belakang

Mulai ditetapkannya otonomi daerah, pelayanan public ramai menjadi bahan perbincangan sebab layanan publik termasuk salah satu faktor yang menjadi parameter kesuksesan penyelenggaraan otonomi daerah. Jika pemerintah melakukan pelayanan publik yang unggul, maka penyelenggaraan otonomi daerah tergolong kategori sukses. Selain telah menjadi kewajiban bagi pemerintah daerah guna mengembangkan kualitas beragam pelayanan yang disuguhkan pada publik, topik terkait kualitas pelayanan publik ini juga disulut munculnya pengaruh pergantian paradigma ilmu keadministrasian, salah satunya perubahan universal yang berlangsung di beragam aspek kehidupan dan di beragam plosok dunia (Wicaksono & Ilyas, 2022).

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Dalam konteks negara yang menganut sistem desentralisasi seperti Indonesia, pelayanan publik menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah pusat, daerah, hingga tingkat desa. Pemerintah desa sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat memiliki peran krusial dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan responsif. Peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa sangat bergantung pada kemampuan dan kinerja aparatur desanya. (Karya & Hefsi, 2022).

Secara umum, kinerja dapat didefiniskan sebagai kemampuan seseorang atau organisasi untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan. Kinerja yang baik mengindikasikan bahwa seseorang atau organisasi telah berusaha untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa di Indonesia, pemerintahan desa memiliki tugas pokok dan fungsi, yaitu (1) perencanaan pembangunan desa, (2) pemberdayaan masyarakat, (3) pembinaan pemerintahan desa, (4) pelayanan publik, (5) pembangunan infrastruktur desa, (6) penanggulangan kemiskinan, (7) perlindungan dan pemberdayaan perempuan, anak, dan keluarga berencana, dan (8) melaksanakan tugas-tugas lain yang ditugaskan oleh pemerintah kabupaten/kota dalam rangka

penyelenggaraan pemerintahan desa. Tugas pokok dan fungsi pemerintahan desa tersebut menjadikan desa sebagai unit pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan memajukan kepentingan masyarakat setempat. (Giawa & Yoel, 2023).

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan aspirasinya, banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah desa (Garvera, 2023).

Berdasarkan kondisi awal yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Onowaembo Kecamatan Gunungsitoli, penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat masih menghadapi beberapa kondisi yang perlu mendapat perhatian. Salah satu kondisi tersebut berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang belum sepenuhnya mendukung kelancaran pelayanan administrasi. Selain itu, keterbatasan jaringan internet juga dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan, khususnya dalam penyelesaian administrasi yang membutuhkan dukungan teknologi informasi.

Kondisi lainnya berkaitan dengan pemahaman sebagian masyarakat terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat masyarakat yang belum melengkapi persyaratan administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga proses pelayanan tidak dapat segera diselesaikan. Selain kondisi tersebut, pelaksanaan pelayanan publik juga dipengaruhi oleh kondisi akses dan infrastruktur yang tersedia. Kondisi geografis serta akses menuju lokasi pelayanan dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Di sisi lain, masyarakat saat ini semakin menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Perubahan ekspektasi masyarakat ini seharusnya menjadi pendorong bagi aparatur desa untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Ketika pelayanan publik tidak dapat memenuhi harapan warga, muncul ketidakpuasan yang dapat berujung pada konflik horizontal maupun melemahnya legitimasi pemerintah desa. Ketidaksesuaian antara regulasi dan praktik di lapangan ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik mengangkat judul "Analisis Kinerja Aparatur desa dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Onowaembo Kecamatan Gunungsitoli"

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus pada kinerja aparatur Desa Onowaembo dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Onowaembo Kecamatan Gunungsitoli. Fokus penelitian diarahkan pada pelaksanaan tugas dan tanggung jawab aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kondisi-kondisi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kinerja aparatur desa dan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Penelitian ini dibatasi pada kajian mengenai kinerja aparatur Desa Onowaembo dalam pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan kondisi dan pengalaman informan selama periode penelitian. Penelitian ini tidak melakukan pengukuran kinerja secara kuantitatif maupun pengujian statistik, karena penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Selain itu, penelitian ini tidak membahas secara mendalam seluruh aspek penyelenggaraan pemerintahan desa, tetapi hanya difokuskan pada aspek kinerja aparatur yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat

2.Metode Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan cara pandang atau sudut pandang ilmiah yang digunakan oleh peneliti dalam merancang, melaksanakan, dan menganalisis suatu penelitian. Pendekatan ini menjadi landasan metodologis dalam menentukan bagaimana suatu fenomena akan dikaji serta bagaimana proses pengumpulan dan analisis data dilakukan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, fokus kajian diarahkan pada aktivitas dan peran aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik, hambatan yang mereka hadapi, serta faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja mereka. Melalui pendekatan ini, peneliti tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga menafsirkan makna di balik data tersebut berdasarkan konteks sosial, budaya, dan organisasi yang melingkupinya.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13961
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Dalam penelitian kualitatif, lokasi penelitian tidak hanya dipahami sebagai wilayah geografis tempat penelitian dilakukan, tetapi juga sebagai konteks sosial dan organisasi tempat fenomena penelitian berlangsung. Oleh karena itu, penelitian ini memusatkan perhatian pada aktivitas aparatur pemerintah Desa Onowaembo serta interaksi yang terjadi antara aparatur desa dan masyarakat dalam proses pelaksanaan pelayanan publik. Interaksi tersebut menjadi bagian penting dalam memahami bagaimana aparatur menjalankan tugas pelayanan serta bagaimana pelayanan tersebut dirasakan dan dipahami oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dalam penelitian kualitatif, informan merupakan individu yang dipilih secara sadar karena memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Informan dalam penelitian ini dipilih untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai kinerja aparatur Desa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Onowaembo Kecamatan Gunungsitoli. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang sesuai dengan fokus penelitian. Pemilihan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Onowaembo. Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi: (1) individu yang memiliki peran atau keterlibatan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Desa Onowaembo; (2) individu yang memiliki pengetahuan mengenai pelaksanaan pelayanan publik di desa; serta (3) masyarakat yang memiliki pengalaman atau pengetahuan mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur Desa Onowaembo. Melalui kriteria tersebut, peneliti memilih informan yang dianggap mampu memberikan informasi sesuai dengan fokus penelitian.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Kinerja Aparatur Desa dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Onowaembo Kecamatan Gunungsitoli

Kinerja aparatur desa merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Aparatur desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, tingkat kinerja aparatur desa menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana pelayanan publik telah dilaksanakan secara optimal. Dalam penelitian ini, pembahasan mengenai kinerja aparatur desa difokuskan pada tiga indikator yang dikemukakan oleh Robbins (2015), yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas. Ketiga indikator tersebut digunakan sebagai dasar untuk menganalisis kemampuan aparatur Desa Onowaembo dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Desa Onowaembo Kecamatan Gunungsitoli, diperoleh gambaran bahwa kinerja aparatur desa dalam pelaksanaan pelayanan publik secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari kemampuan aparatur desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat, memberikan pelayanan yang cukup memuaskan, serta menunjukkan sikap tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menemukan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti penyempurnaan sarana pendukung pelayanan, peningkatan kapasitas aparatur, serta optimalisasi penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa telah mengarah pada penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, namun masih memerlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat semakin meningkat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Aryati dkk. (2024) yang menyatakan bahwa efektivitas kinerja aparatur desa dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas serta berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian Nender dkk. (2023) juga menjelaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa sangat dipengaruhi oleh kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan aparatur desa dalam menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Produktivitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja aparatur desa karena berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target, tanggung jawab, serta kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, produktivitas aparatur Desa Onowaembo dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari kemampuan aparatur desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi secara rutin sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Pelayanan kepada masyarakat telah dilaksanakan berdasarkan jadwal kerja yang telah ditetapkan, serta setiap aparatur memiliki pembagian tugas yang jelas sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan tertib. Selain itu, kepala desa juga

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13961
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas masing-masing aparatur sebagai bentuk pengawasan terhadap kinerja yang telah dicapai.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aryati dkk. (2024) yang menyimpulkan bahwa efektivitas kinerja aparatur desa sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa produktivitas aparatur merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Semakin baik produktivitas aparatur, maka semakin besar pula peluang terciptanya pelayanan publik yang efektif dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai kinerja aparatur desa karena mencerminkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Desa Onowaembo secara umum telah menunjukkan kondisi yang cukup baik. Hal tersebut terlihat dari sikap aparatur desa yang memberikan pelayanan secara sopan, terbuka, dan tidak membedakan masyarakat berdasarkan latar belakang tertentu. Selain itu, aparatur desa telah berupaya memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta memberikan pendampingan kepada masyarakat yang belum memahami alur pelayanan. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan, seperti belum optimalnya kecepatan penyelesaian dokumen administrasi, keterbatasan sarana pendukung pelayanan, serta belum selesainya pengembangan website desa sebagai media informasi pelayanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Desa Onowaembo telah mengarah pada pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat. Aparatur desa tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga berusaha menciptakan pelayanan yang ramah, terbuka, dan memberikan rasa keadilan kepada seluruh masyarakat. Namun demikian, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh sikap aparatur, melainkan juga dipengaruhi oleh tersedianya sarana pendukung, kelengkapan informasi pelayanan, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan setiap bentuk pelayanan administrasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Robbins (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator kinerja yang dapat dilihat dari kemampuan organisasi atau aparatur dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan penerima layanan. Dalam penelitian ini, harapan masyarakat pada umumnya telah dipenuhi melalui pelayanan yang sopan, terbuka, serta adanya perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat. Namun, masih terdapat harapan masyarakat yang belum sepenuhnya terpenuhi, khususnya berkaitan dengan kecepatan penyelesaian pelayanan administrasi dan penyediaan informasi pelayanan yang lebih mudah diakses.

Selain kualitas pelayanan, keberhasilan kinerja aparatur desa juga ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam memberikan respons yang cepat, tepat, dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Responsivitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja aparatur desa karena berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan, keluhan, maupun aspirasi masyarakat secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab. Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas aparatur Desa Onowaembo dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat dikatakan cukup baik.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pemerintah desa berusaha menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat melalui keterbukaan informasi dan pelibatan masyarakat dalam beberapa kegiatan desa. Sikap tersebut mencerminkan adanya kepedulian aparatur desa terhadap kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Meskipun demikian, hasil penelitian masih menemukan beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti penyebarluasan informasi pelayanan yang lebih merata, peningkatan komunikasi dengan masyarakat di setiap dusun, serta optimalisasi media informasi berbasis teknologi agar masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan dengan lebih mudah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Robbins (2015) yang menyatakan bahwa responsivitas merupakan kemampuan aparatur dalam menunjukkan tanggung jawab serta kepedulian terhadap tugas yang diberikan, termasuk dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Temuan tersebut juga sesuai dengan pendapat Mangkunegara (2017) yang menyatakan bahwa kinerja aparatur tercermin dari kemampuan melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Tanggung jawab tersebut tidak hanya diwujudkan melalui penyelesaian pekerjaan administrasi, tetapi juga melalui kemampuan aparatur dalam memberikan respons yang cepat, membangun komunikasi yang baik, serta menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Oleh karena itu, responsivitas menjadi salah satu indikator yang memperkuat penilaian bahwa kinerja aparatur Desa Onowaembo telah berjalan dengan cukup baik.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13961
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Berdasarkan hasil pembahasan terhadap tiga indikator kinerja, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur Desa Onowaembo dalam pelaksanaan pelayanan publik secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Aparatur desa mampu melaksanakan pelayanan administrasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, memberikan pelayanan yang cukup berkualitas kepada masyarakat, serta menunjukkan sikap responsif dalam menanggapi kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Temuan tersebut sejalan dengan teori Mangkunegara (2017) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, serta teori Robbins (2015) yang menjelaskan bahwa produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas merupakan indikator penting dalam menilai kinerja aparatur.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian, seperti peningkatan kompetensi aparatur, penyempurnaan sarana pendukung pelayanan, optimalisasi penyampaian informasi kepada masyarakat, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya peningkatan kinerja aparatur desa perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan publik yang diberikan dapat semakin efektif, efisien, transparan, dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

3.2 Faktor Internal dan Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Desa dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Onowaembo Kecamatan Gunungsitoli

3.2.1 Faktor Internal

Berdasarkan hasil penelitian, faktor internal merupakan salah satu unsur yang berpengaruh terhadap kinerja aparatur Desa Onowaembo dalam pelaksanaan pelayanan publik. Faktor internal tersebut meliputi kompetensi aparatur, disiplin kerja, kerja sama antaraparatur, serta motivasi dan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keempat aspek tersebut saling berkaitan dalam mendukung pelaksanaan tugas aparatur desa sehingga pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur desa telah memberikan kontribusi yang cukup baik terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini terlihat dari kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang masing-masing, adanya pembagian tugas yang jelas, serta upaya pemerintah desa dalam melakukan pembinaan dan evaluasi kinerja secara berkala. Selain itu, disiplin aparatur juga menjadi faktor yang mendukung kinerja, yang tercermin dari penerapan jam pelayanan, pembagian jadwal kerja, serta tanggung jawab aparatur dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Di sisi lain, kerja sama antaraparatur serta komunikasi yang terjalin antara kepala desa, sekretaris desa, kepala urusan, dan kepala seksi turut mendukung kelancaran proses pelayanan. Motivasi dan komitmen aparatur untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat juga menjadi salah satu faktor yang memperkuat pelaksanaan pelayanan publik di Desa Onowaembo.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Harefa et al. (2024) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor kemampuan (ability) dan motivasi. Kemampuan aparatur yang didukung oleh pengetahuan, keterampilan, serta penempatan sesuai bidang tugas akan menghasilkan kinerja yang lebih optimal, sedangkan motivasi menjadi pendorong bagi aparatur untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien. Selain itu, teori tersebut juga menjelaskan bahwa disiplin, kepemimpinan, serta sistem pengawasan merupakan faktor yang berperan dalam meningkatkan kualitas kinerja aparatur.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Noferius Giawa dan Yoel Melsaro Larosa (2023) yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia, pengetahuan, keterampilan, pengalaman, serta motivasi kerja merupakan faktor utama yang memengaruhi keberhasilan aparatur desa dalam menjalankan pelayanan publik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aparatur yang memiliki kompetensi dan motivasi yang baik akan lebih mampu memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang digunakan, peneliti berpendapat bahwa faktor internal memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan kinerja aparatur Desa Onowaembo. Kompetensi aparatur, disiplin kerja, kerja sama antaraparatur, serta motivasi dalam memberikan pelayanan telah menjadi modal utama dalam mendukung terselenggaranya pelayanan publik yang cukup baik. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan, pembinaan, serta evaluasi kinerja secara berkelanjutan perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan publik dapat semakin meningkat.

3.2.2 Faktor Eksternal

Berdasarkan hasil penelitian, selain faktor internal, terdapat pula faktor eksternal yang memengaruhi kinerja aparatur Desa Onowaembo dalam pelaksanaan pelayanan publik. Faktor eksternal tersebut meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, kondisi infrastruktur dan jaringan internet, serta partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13961
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

mengikuti prosedur pelayanan. Faktor-faktor tersebut memiliki peranan penting karena secara langsung memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, meskipun berada di luar kemampuan individu aparatur desa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Desa Onowaembo masih belum sepenuhnya memadai untuk mendukung pelayanan publik secara optimal. Beberapa fasilitas pelayanan masih terbatas, termasuk kondisi kantor desa yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi. Selain itu, keterbatasan jaringan internet juga menjadi kendala dalam mempercepat proses administrasi, terutama dalam pelayanan yang telah memanfaatkan teknologi informasi. Di sisi lain, kondisi geografis desa serta infrastruktur jalan yang belum sepenuhnya memadai turut memengaruhi akses masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa partisipasi dan kesadaran masyarakat masih perlu ditingkatkan, terutama dalam melengkapi persyaratan administrasi sebelum mengajukan pelayanan. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan menyebabkan aparatur desa harus memberikan penjelasan secara berulang, sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kemampuan aparatur desa, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan lingkungan kerja dan partisipasi masyarakat. Meskipun aparatur desa telah berupaya memberikan pelayanan secara maksimal, keterbatasan fasilitas, kondisi infrastruktur, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur administrasi menjadi faktor yang dapat memperlambat proses pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan dukungan dari berbagai pihak, baik pemerintah desa, pemerintah daerah, maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Harefa et al. (2024) yang menjelaskan bahwa kinerja aparatur dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik yang berasal dari dalam diri aparatur maupun dari lingkungan organisasi. Lingkungan kerja yang didukung oleh sistem organisasi yang baik, sarana pendukung yang memadai, serta pengawasan yang efektif akan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja aparatur. Selain itu, penelitian tersebut juga menekankan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh kondisi organisasi yang mampu mendukung pelaksanaan tugas aparatur secara optimal.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa tersedianya fasilitas kerja, pemanfaatan teknologi, serta dukungan masyarakat menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik akan berjalan lebih baik apabila didukung oleh sarana yang memadai, sistem administrasi yang tertata, serta adanya partisipasi aktif masyarakat dalam memenuhi ketentuan pelayanan. Dengan demikian, faktor eksternal memiliki pengaruh yang tidak kalah penting dibandingkan faktor internal dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang digunakan, peneliti berpendapat bahwa faktor eksternal masih menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja aparatur Desa Onowaembo. Keterbatasan sarana dan prasarana, kondisi infrastruktur dan jaringan internet, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur pelayanan merupakan faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan dukungan pemerintah dalam penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih memadai, pengembangan infrastruktur dan teknologi informasi, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan publik dapat terlaksana secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

3.3 Hambatan atau Kendala Aparatur Desa dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Onowaembo Kecamatan Gunungsitoli

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pelayanan publik di Desa Onowaembo secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Namun demikian, aparatur desa masih menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Hambatan tersebut berasal dari berbagai aspek, baik yang berkaitan dengan keterbatasan fasilitas pelayanan, kondisi lingkungan, maupun partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, meskipun aparatur desa telah berupaya memberikan pelayanan secara optimal, beberapa kendala tersebut masih menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu hambatan utama yang dihadapi aparatur Desa Onowaembo adalah keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Kondisi kantor desa yang belum sepenuhnya memadai, keterbatasan fasilitas administrasi, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi menyebabkan proses pelayanan belum dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu, jaringan internet yang belum stabil turut memengaruhi kelancaran pelayanan administrasi yang memerlukan akses terhadap sistem berbasis digital. Kondisi tersebut

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13961
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

mengakibatkan proses penyelesaian dokumen administrasi pada beberapa kesempatan menjadi lebih lambat dibandingkan dengan harapan masyarakat.

Selain keterbatasan fasilitas pelayanan, kondisi geografis Desa Onowaembo juga menjadi salah satu hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Letak desa yang berada di wilayah perbukitan dengan kondisi infrastruktur jalan yang belum sepenuhnya memadai menyebabkan mobilitas aparatur maupun masyarakat menjadi kurang optimal. Di samping itu, keterbatasan anggaran desa juga berpengaruh terhadap pelaksanaan berbagai program peningkatan kualitas pelayanan, seperti penyediaan sarana pendukung pelayanan maupun pelaksanaan bimbingan teknis bagi aparatur desa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan aparatur, tetapi juga memerlukan dukungan fasilitas dan sumber daya yang memadai.

Hambatan lainnya berasal dari aspek administrasi dan partisipasi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat masyarakat yang belum memahami secara baik persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi sehingga sering datang ke kantor desa dengan dokumen yang belum lengkap. Akibatnya, proses pelayanan harus ditunda hingga seluruh persyaratan dipenuhi. Selain itu, penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan agar seluruh masyarakat memperoleh pemahaman yang sama mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Mamminanga, Supriadi, dan Burhanuddin (2025) yang menyatakan bahwa hambatan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, seperti keterbatasan sumber daya, kompetensi aparatur, motivasi, kebijakan pemerintah, serta kondisi lingkungan sosial. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik akan sulit berjalan secara optimal apabila berbagai faktor pendukung belum tersedia secara memadai.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Ita Rosita Wahyiah mengenai implementasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa yang menemukan bahwa keterbatasan kapasitas aparatur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya infrastruktur teknologi informasi menjadi hambatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan aparatur desa, tetapi juga memerlukan dukungan teknologi, kebijakan, dan partisipasi aktif masyarakat agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan berkelanjutan. Temuan tersebut sejalan dengan kondisi di Desa Onowaembo, di mana keterbatasan jaringan internet, belum optimalnya pemanfaatan teknologi pelayanan, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur administrasi masih menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian dan dukungan penelitian terdahulu, peneliti berpendapat bahwa hambatan yang dihadapi aparatur Desa Onowaembo merupakan tantangan yang bersifat multidimensional karena melibatkan aspek sumber daya, fasilitas pelayanan, kondisi lingkungan, serta partisipasi masyarakat. Meskipun aparatur desa telah menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, berbagai hambatan tersebut masih memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan melalui peningkatan sarana dan prasarana, penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pendidikan dan pelatihan, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan administrasi. Dengan adanya sinergi antara pemerintah desa, pemerintah daerah, dan masyarakat, berbagai hambatan tersebut diharapkan dapat diminimalkan sehingga pelayanan publik di Desa Onowaembo dapat terlaksana secara lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kinerja Aparatur Desa dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Onowaembo Kecamatan Gunungsitoli, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut. Kinerja aparatur Desa Onowaembo dalam pelaksanaan pelayanan publik secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui aspek produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas aparatur desa. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja aparatur Desa Onowaembo terdiri atas faktor internal dan faktor eksternal yang saling berkaitan. Faktor internal meliputi kompetensi aparatur, disiplin kerja, kerja sama dan koordinasi antaraparatur, serta motivasi dan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, faktor eksternal meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, kondisi infrastruktur dan jaringan internet, serta partisipasi dan kesadaran masyarakat terhadap prosedur pelayanan. kerja, fasilitas pelayanan, serta keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hambatan yang dihadapi aparatur Desa Onowaembo dalam pelaksanaan pelayanan publik berasal dari berbagai aspek, baik internal maupun eksternal. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, belum optimalnya jaringan internet, keterbatasan anggaran

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13961
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

untuk mendukung peningkatan kapasitas aparatur dan pengembangan fasilitas pelayanan, kondisi geografis desa yang memengaruhi akses pelayanan, serta masih rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap persyaratan dan prosedur administrasi. Berbagai hambatan tersebut berdampak pada efektivitas dan kecepatan pelayanan publik.

Referensi

1. Afdal, A. A. M., Syam, A. A., & Herman, H. (2022). Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tanah Towa Kabupaten Bulukumba. *Buletin Poltanesa*, *23*(2). https://doi.org/10.51967/tanesa.v23i2.1963
2. Afrizal, D. (2019). PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, *1*(1), 1–8. https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.2
3. Anggraini, D. (2023). KUALITAS LAYANAN PUBLIK DIGITALISASI (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *Jurnal Administrative Reform*, *11*(1), 62–76. https://doi.org/10.30872/jar.v11i1.9821
4. Aryati, N., Purnamasari, H., & Aditya, I. (2024). EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA KONDANGJAYA. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, *10*(2), 469–482.
5. Dinillah, R., & Isnaini, R. (2024). Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Watesari. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *5*(2), 646–661. https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.217
6. Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, *9*(1), 74–78. https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78
7. Garvera, R. R. (2023). Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagarapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, *4*(1), 107–125. https://jurnal.unigal.ac.id/moderat/article/view/1086
8. Harahap, I. T., & Sinatara, D. (2025). Studi Evaluasi Kinerja Aparat Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Ditinjau Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara (Studi Kasus di Desa Pasar V Kebun Kelapa Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang). *Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial Dan Politik*, *2*(1), 82–94.
9. Hayati, Rina. (2020). *Pengertian kerangka berpikir menurut para ahli.* https://penelitianilmiah.com/pengertian-kerangka-berpikir-menurut-para-ahli/.
10. Hidayati, N., Rengifurwarin, Z. A., & Theresia Patty, J. (2023). KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAKSANAAN PEMBANGUNAN DI DESA WANAKARTA KECAMATAN LOLONG GUBA KABUPATEN BURU. *PUBLICUS : JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, *1*(1), 1–15. https://doi.org/10.30598/publicusvol1iss1p1-15
11. Karya Pamungkas, T., & Hefsi Abdullah Jakfar, M. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, *9*(1), 13–24. https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493
12. Kusmiyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (2023). DIGITALISASI BIROKRASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (PELUANG DAN TANTANGANNYA). *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, *7*(1), 33. https://doi.org/10.30829/komunikologi.v7i1.16596
13. Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, *2*(1), 43. https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134
14. Liadin, Nerlin, & Saleh, M. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi. *Jurusan PPKn FKIP Universitas Halu Oleo*, *17*(2), 102–107.
15. Lintang, D., & Suherman, A. (2023). Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kepedudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang). *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, *13*(1), 64–73. https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322
16. Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya, Bandung
17. Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
18. Nastiti, N. (2020). *Pengaruh motivasi terhadap kinerja aparatur desa di kantor desa rawa kecamatan lumbung kabupaten ciamis*. 4560–4569.
19. Nender, T. A. E., Marlien, T. L., & Lambey, T. (2023). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Tumpaan Kecamatan Tumpaan Kabupaten Minahasa Selatan. *Eksekutif*, *3*(2), 1–8.
20. Giawa, N & Larosa, Y. M. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perangkat Desa Orsedes Kecamatan Boronadu Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *11*(4), 506–515. https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51489
21. Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2019). Manajemen Pelayanan Publik. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
22. Silama, R., Ilato, R., Sulila, I., Administrasi, J., Fakultas, P., Sosial, I., Negeri, U., & Gorontalo, K. (2023). *Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik dalam Pengurusan NIB di DPMPTSP Kota Gorontalo*. *1*(8), 172–182.
23. Subarling, Pananrangi, A. R., & Bahri, S. (2021). *Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik*. Pusaka Almaida.
24. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
25. Sutopo, H. B. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
26. Tulak, A. E., Maldun, S., & Zainal, N. H. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Publician: Journal of Public Service, Public Policy, and Administrastion*, *2*(2), 95–104. https://doi.org/10.56326/jp.v2i2.2381
27. Wicaksono, E., & Ilyas, S. M. (2022). Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, *15*(1), 61–70. https://doi.org/10.46306/jbbe.v15i1.157

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13961
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)