



**KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA
MADAWAU KECAMATAN MADAPANGGA KABUPATEN BIMA**

Eka Yulianti¹, Ahmad Sandi², Burhanuddin³

^{1,2,3}Universitas Nggusuwaru

Email : burhan.bima1969@gmail.com

Info Artikel	Abstrak
Kata Kunci: Kinerja Aparatur, Pelayanan Administrasi, Pemerintahan Desa	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparatur Kantor Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Madawau, Kecamatan Madapangga, Kabupaten Bima. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis kinerja aparatur desa ditinjau berdasarkan empat indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur Desa Madawau secara umum sudah cukup baik, khususnya pada aspek kualitas layanan yang dinilai ramah, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun demikian, dari aspek produktivitas masih belum optimal karena minimnya inovasi pelayanan dan efektivitas kerja aparatur. Selain itu, kendala kedisiplinan aparatur, keterbatasan sarana pendukung pelayanan, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi turut menghambat optimalisasi pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia, kedisiplinan kerja, sistem insentif, serta sarana dan prasarana pelayanan perlu menjadi perhatian utama pemerintah desa agar pelayanan administrasi dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan akuntabel.
Info Article	Abstract
Keywords: Officials' Performance, Administrative Services, Village Governance	<i>. This study aims to analyze the performance of village office officials in providing administrative services to the community in Madawau Village, Madapangga District, Bima Regency. The research employed a qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The performance of village officials was analyzed based on four indicators: productivity, service quality, responsibility, and accountability. The findings indicate that the overall performance of Madawau Village officials is fairly good, particularly in terms of service quality, which is perceived as responsive, friendly, and accessible to the community. However, productivity remains less optimal due to limited service innovation and work effectiveness. In addition, issues such as lack of discipline among village officials, limited supporting facilities, and low public awareness of administrative requirements hinder the effectiveness of administrative services. This study concludes that improving human resource quality, work discipline, incentive systems, and service infrastructure is essential to enhance effective, efficient, and accountable administrative services at the village level.</i>

I. PENDAHULUAN

Kinerja aparatur Desa Madawau memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, pengelolaan administrasi, pelayanan publik, serta pelaksanaan pembangunan desa. Namun, dalam praktiknya kinerja aparatur desa masih menunjukkan variasi, khususnya terkait disiplin kerja, perilaku pelayanan, dan tingkat kehadiran. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh lemahnya penerapan sanksi, penggunaan sistem absensi manual, serta tingginya intensitas tugas luar kantor. Kinerja aparatur desa dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kedisiplinan, kualitas pelayanan, produktivitas, serta akuntabilitas dan responsibilitas. Selain itu, kualitas sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, serta dukungan anggaran juga menjadi faktor penentu dalam optimalisasi kinerja aparatur desa.

Evaluasi kinerja aparatur desa secara berkala menjadi langkah strategis untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaan tugas pemerintahan desa. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam peningkatan kualitas SDM, perbaikan sistem pelayanan publik, serta penguatan akuntabilitas aparatur desa. Upaya peningkatan kinerja yang berkelanjutan diharapkan mampu mendorong pelayanan publik yang lebih baik, pelaksanaan pembangunan desa yang optimal, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat desa.

Secara yuridis, penyelenggaraan pemerintahan daerah, termasuk pemerintahan desa, berada dalam kerangka Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengatur pembagian urusan pemerintahan serta mekanisme pembinaan dan pengawasan secara lebih tegas. Meskipun secara normatif pengawasan telah diatur dengan baik, dalam tataran implementasi masih ditemukan berbagai kendala, seperti lemahnya efektivitas pengawasan internal oleh inspektorat daerah, keterbatasan SDM pengawas, serta kurang optimalnya koordinasi antara lembaga pengawas internal dan eksternal. Kondisi ini berdampak pada pencapaian Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan penyerapan anggaran daerah (Ainiyah & Ghonimah Zumroatun, 2021).

Dalam konteks pemerintahan desa, desa memiliki kedudukan yang kuat secara hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menegaskan desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat (Irawati, 2021). Pemerintah desa terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa, serta Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa yang berfungsi menyalurkan aspirasi masyarakat dan melakukan pengawasan (Raharjo, 2021).

Pelayanan publik merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yang harus dilaksanakan secara transparan, partisipatif, nondiskriminatif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan akurat menjadi prasyarat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang menuntut integritas, profesionalisme, serta etos kerja aparatur desa (Riani, 2021). Namun, hasil pengamatan peneliti di Desa Madawau menunjukkan masih rendahnya kualitas SDM aparatur desa, lemahnya disiplin kerja, serta kurang optimalnya koordinasi pimpinan, yang berdampak pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, Desa Madawau dipilih sebagai objek penelitian guna mengkaji kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan secara lebih mendalam.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kinerja aparatur Kantor Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Madawau, Kecamatan Madapangga. Dengan diidentifikasi beberapa temuan terhadap kelemahan dan hambatan pelayanan diharapkan akan menjadi prioritas Pemerintah Desa khususnya Desa Madawau untuk diperbaiki dan ditingkatkan, sehingga harapan terhadap pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif pendekatan deskriptif, yaitu data yang diperoleh seperti hasil observasi, hasil wawancara, hasil dokumentasi, analisis dokumen, catatan lapangan, dan tidak dituangkan dalam bentuk angka-angka. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu tetapi berusaha memberikan data dengan sistematis format sesuai fakta-fakta aktual dan sifat populasi tertentu.

Penggunaan penelitian kualitatif relevan dengan arah penelitian penulis yang menekankan capaian deskriptif terkait dengan Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Desa Madawau.

Adapun subyek dalam penelitian ini sebanyak 15 orang responden diantaranya adalah Kepala Desa, sekretaris Desa, Bendahara Desa, Dan Kaur Desa, dan Masyarakat di Desa Madawau Kecamatan Madapangga. Penentuan subyek penelitian dilakukan secara sampling, yaitu pemilihan subyek penelitian tersebut bersifat selektif dengan maksud dan tujuan tertentu di mana peneliti memilih responden yang dianggap dapat mewakili dan terpercaya untuk menjadi sumber data yang berdasarkan pertimbangan untuk menemukan jawaban mengenai Kinerja aparat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Sejarah Singkat Desa Madawau

Desa Madawau adalah salah satu Desa di Kecamatan Madapangga yang terletak di bagian Barat Kaki Gunung Maleme Donggo (dulu Desa Ndano Dusun Tololara). Lalu pada tahun 2006 terjadi pemekaran wilayah Desa Ndano sehingga Dusun Tololara dilepas jadi Desa mandiri dengan nama Desa Madawau.

Sejak dimekarkan dari Desa induk, Desa Madawau berusaha tumbuh dengan kemandirian, dengan potensi sumber daya alam yang dilimpah ruah menjadi sumber daya manusia pada saat itu dalam keadaan kurang maksimal. Namun oleh karena kegigihan pemerintah di awal pemekaran tempat tersebut yang didukung oleh motivasi dan kerja sama dengan masyarakat sejumlah 112 KK mampu menjadikan Desa Madawau sebagai Desa yang tumbuh berkembang sehingga sampai pada hari ini Desa madawau telah diakui legalitas secara hukum oleh pemerintah, baik pemerintah daerah, pemerintah provinsi, maupun pemerintah pusat.

Secara administrasi Desa madawau Kecamatan Madapangga terbagi dalam tiga dusun yaitu Tololara, Nggeru Panto, Doroluwu, dengan luas wilayah 5,69 km² atau 700 Ha.

Sejarah Pemerintahan Desa dan Kondisi Geografis

Sejarah pertama dimekarkan dari Desa induk (Ndano) Desa Madawau membentuk Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sebagai lembaga perwakilan masyarakat yang menjadi mediaotor dalam rangka menyambut pemerintah perdana masa itu. Lalu setelah beberapa bulan terbentuknya BPD dilangsungkanlah agenda besar Desa Madawau yakni pemilihan Kepala Desa.

Karena Desa merupakan satu kesatuan maka Desa memiliki batas wilayah yang telah diakui pemerintah dengan batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Desa Palama
- Sebelah Selatan : Desa Katua
- Sebelah Barat : Desa Ndano
- Sebelah Timur : Desa Rora

Kondisi iklim disebagian besar Desa Madawau tidak jauh berbeda dengan kondisi iklim di wilyah Kecamatan Madapangga. Secara umum dengan dua musim, yaitu musim kemarau yang berlangsung antara bulan Juni hingga November, dan musim hujan antara bulan Desember hingga April dengan temperature atau suhu udara rata-rata bersikar 37 derajat Celcius. Kelembaban udara berkisar antara 30-33 % sedangkan keadaan curah hujan sebesar 35-36 mm dengan curah hujan terendah bulan April dan curah hujan tertinggi pada bulan Januari. Luas wilayah Desa Madawau 5,69 Km² atau 700 Ha yang terdiri dari pengunungan, bebatuan, persawahan, perkebunan, serta pemukiman.

Kondisi Perekonomi masyarakat

Kondisi ekonomi masyarakat Desa Madawau Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima.secara umum berdasarkan pekerjaan :

Tabel. 1

No.	Jenis Profesi	Jumlah
1	Petani	201
2	Wiraswasta	19
3	Pedagang	-
4	TNI	5
5	Polri	1
6	Mahasiswa	35
7	PNS	4
8	Guru	19
9	IRT	243
10	Pelajar	193
11	Jasa Dukun Beranak	-
12	Guru Swasta	-
13	Pekerja Tidak Tetap	-
14	Pekerja Jasa Lainnya	-
15	Bidan Desa	2
16	Perawat Swasta	2
	Jumlah Penduduk Usia Belum Kerja	193
	Jumlah Penduduk	949

Sumber : Pemerintah Desa Madawau Kecamatan Madapangga Kab.Bima tahun 2024/ 2025

Berdasarkan data pada Tabel 1, kondisi ekonomi masyarakat Desa Madawau Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima secara umum menunjukkan bahwa mata

pencaharian penduduk masih didominasi oleh sektor pertanian dan aktivitas domestik rumah tangga. Dari total jumlah penduduk sebanyak 949 jiwa, sebagian besar bekerja sebagai ibu rumah tangga (IRT) dengan jumlah 243 orang, yang menunjukkan peran dominan aktivitas nonformal dalam kehidupan sosial ekonomi masyarakat desa.

Selain itu, sektor pertanian menjadi sumber penghidupan utama masyarakat, dengan jumlah penduduk yang berprofesi sebagai petani sebanyak 201 orang. Hal ini menegaskan bahwa struktur ekonomi Desa Madawau masih bersifat agraris dan sangat bergantung pada sektor pertanian sebagai penopang ekonomi keluarga. Di samping itu, terdapat 19 orang wiraswasta dan 19 orang guru, yang menunjukkan adanya aktivitas ekonomi dan peran pendidikan meskipun jumlahnya relatif terbatas.

Dalam bidang pemerintahan dan keamanan, jumlah penduduk yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 4 orang, anggota TNI sebanyak 5 orang, dan anggota Polri sebanyak 1 orang, yang mengindikasikan masih rendahnya keterwakilan masyarakat Desa Madawau dalam sektor formal pemerintahan dan pertahanan negara. Pada sektor kesehatan, tercatat masing-masing 2 orang bidan desa dan 2 orang perawat swasta, yang berperan penting dalam mendukung pelayanan kesehatan masyarakat.

Sementara itu, jumlah penduduk yang berstatus sebagai mahasiswa sebanyak 35 orang, serta pelajar sebanyak 193 orang, yang sekaligus merupakan penduduk usia belum kerja. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi sumber daya manusia di masa mendatang, meskipun saat ini masih bergantung pada keluarga. Adapun beberapa jenis profesi seperti pedagang, guru swasta, pekerja tidak tetap, pekerja jasa lainnya, serta jasa dukun beranak tidak tercatat atau tidak ada dalam data, yang menandakan keterbatasan variasi mata pencaharian di Desa Madawau.

Secara keseluruhan, data tersebut menggambarkan bahwa kondisi ekonomi masyarakat Desa Madawau masih bertumpu pada sektor pertanian dan aktivitas rumah tangga, dengan keterbatasan pada sektor jasa, perdagangan, dan pekerjaan formal. Hal ini menjadi gambaran penting dalam memahami kondisi sosial ekonomi masyarakat desa serta relevan dalam menganalisis kebutuhan pelayanan administrasi dan peran aparatur desa dalam mendukung kesejahteraan masyarakat.

Struktur Kelembagaan Desa

Desa Madawau menganut system kelembagaan pemerintahan Desa dengan pola minimal dan partisipatif. Adapun struktur organisasi pemerintahan Desa Madawau Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima



Struktur kelembagaan Desa Madawau kecamatan Madapangga Ka Bima 2024/2025.

B. Pembahasan

Kinerja aparatur Kantor Desa Madawau dalam memberikan pelayanan administrasi

kepada masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, kinerja aparatur desa dapat dianalisis melalui dua aspek utama, yaitu produktivitas pelayanan dan kualitas layanan administrasi.

Produktivitas Pelayanan

Produktivitas pelayanan aparatur Desa Madawau berkaitan erat dengan tingkat efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan tugas serta wewenang sebagai pelayan masyarakat. Produktivitas tidak hanya diukur dari kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam konteks ini, pendataan penerima bantuan sosial seperti Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan bantuan beras murah menjadi salah satu indikator penting dalam menilai produktivitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas aparatur Desa Madawau masih belum optimal. Hal ini terlihat dari pendataan penerima bantuan yang dinilai kurang objektif, sehingga menimbulkan ketidaktepatan sasaran. Masyarakat yang seharusnya berhak menerima bantuan justru tidak mendapatkannya, sementara sebagian penerima bantuan tidak sepenuhnya memenuhi kriteria ekonomi yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan publik belum tercapai secara maksimal.

Selain itu, rendahnya produktivitas aparatur desa juga ditandai dengan minimnya inovasi dalam pelayanan administrasi. Pemerintah desa dinilai belum mampu menghadirkan terobosan atau pembaruan layanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan. Kurangnya inovasi ini berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dan menimbulkan persepsi bahwa pelayanan masih bersifat rutin dan belum berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan produktivitas aparatur desa perlu diarahkan pada penguatan profesionalisme, objektivitas dalam pendataan, serta pengembangan inovasi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada tingkat pemerintahan desa. Kualitas layanan yang baik akan berpengaruh langsung terhadap citra dan kinerja aparatur desa di mata masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, kualitas pelayanan administrasi di Desa Madawau secara umum dinilai cukup baik oleh masyarakat.

Masyarakat merasakan adanya sikap ramah, cepat tanggap, dan kesediaan aparatur desa dalam membantu pengurusan administrasi, seperti pembuatan Kartu Keluarga dan dokumen lainnya. Pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada jam kerja dan lokasi kantor desa, tetapi juga dilakukan secara fleksibel dalam kondisi tertentu. Aparatur desa, termasuk kepala desa, bersedia melayani masyarakat di luar jam kerja dan bahkan di kediaman pribadi apabila terdapat kebutuhan yang mendesak. Fleksibilitas ini menunjukkan adanya kepedulian aparatur desa terhadap kebutuhan masyarakat serta upaya untuk memastikan pelayanan tetap dapat diakses.

Kualitas layanan administrasi juga dipengaruhi oleh persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam hal ini, pelayanan yang dirasakan masyarakat Desa Madawau relatif mudah dijangkau dan responsif, sehingga mampu memenuhi kebutuhan administratif secara praktis. Meskipun demikian, kualitas layanan tersebut perlu terus dijaga dan ditingkatkan agar tidak hanya bergantung pada kedekatan personal antara aparatur dan masyarakat, tetapi juga didukung oleh sistem pelayanan yang terstruktur dan profesional. Dengan demikian, kualitas layanan yang baik dapat menjadi fondasi penting dalam meningkatkan kinerja aparatur desa secara berkelanjutan.

Responsibilitas Aparatur Desa

Responsibilitas merupakan salah satu prinsip fundamental dalam penyelenggaraan

pelayanan administrasi publik, khususnya pada tingkat pemerintahan desa. Responsibilitas menekankan kesesuaian antara pelaksanaan tugas aparatur dengan kebijakan, peraturan, serta prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi pemerintahan desa. Dalam konteks Desa Madawau, responsibilitas aparatur menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana kinerja aparatur desa dijalankan secara profesional dan bertanggung jawab.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum aparatur Desa Madawau telah menjalankan pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Aparatur desa dinilai memahami tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan berupaya melaksanakan tugas administrasi berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa ketidaklengkapan persyaratan administrasi dari masyarakat yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama. Kondisi ini bukan sepenuhnya disebabkan oleh aparatur desa, melainkan oleh kurangnya kesiapan masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi yang diwajibkan.

Responsibilitas aparatur juga tercermin dari kemampuan mereka dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan komunikatif. Aparatur desa berupaya menjelaskan secara rinci kepada masyarakat mengenai tahapan dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Meskipun demikian, terdapat catatan penting terkait konsistensi kedisiplinan aparatur, seperti keterlambatan datang ke kantor dan pulang lebih awal, serta adanya rangkap pekerjaan di luar tugas sebagai aparatur desa. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun responsibilitas secara normatif telah dijalankan, namun masih diperlukan peningkatan dalam aspek kedisiplinan kerja agar kinerja aparatur desa semakin optimal dan profesional.

Akuntabilitas Pelayanan Administrasi

Akuntabilitas dalam pelayanan administrasi merujuk pada kemampuan aparatur desa untuk mempertanggungjawabkan setiap perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat secara terbuka dan transparan. Akuntabilitas juga menjadi ukuran kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, aparatur Desa Madawau dinilai telah menunjukkan sikap akuntabel dalam memberikan pelayanan administrasi. Ketika terjadi kendala teknis, seperti gangguan listrik yang menghambat proses administrasi berbasis komputer, pemerintah desa berupaya mencari solusi alternatif agar pelayanan tetap berjalan. Salah satu bentuk akuntabilitas tersebut adalah dengan memberikan surat keterangan sementara secara manual sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat.

Upaya ini menunjukkan adanya komitmen aparatur desa dalam menjaga kepercayaan masyarakat serta memastikan bahwa pelayanan publik tetap dapat diberikan meskipun dalam kondisi terbatas. Meskipun pelayanan belum sepenuhnya maksimal, langkah-langkah solutif yang diambil oleh aparatur desa mencerminkan adanya kesadaran akan pentingnya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Faktor-Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Desa

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, aparatur Desa Madawau tidak terlepas dari berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas kinerja mereka. Hambatan-hambatan tersebut merupakan kondisi yang lazim terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, mengingat keterbatasan sumber daya dan karakteristik masyarakat desa.

Hambatan pertama adalah rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai persyaratan administrasi. Banyak masyarakat yang datang ke kantor desa tanpa membawa dokumen wajib seperti KTP dan Kartu Keluarga, sehingga proses pelayanan tidak dapat langsung diselesaikan. Kondisi ini berdampak pada menurunnya efisiensi kerja aparatur desa serta sering menimbulkan kesalahpahaman antara masyarakat dan aparatur desa.

Hambatan kedua adalah lambatnya pencairan insentif bagi perangkat desa. Keterlambatan ini berdampak pada menurunnya motivasi kerja aparatur, yang pada akhirnya memengaruhi kedisiplinan dan kinerja pelayanan. Insentif seharusnya menjadi bentuk apresiasi dan motivasi bagi aparatur desa, namun ketika pencairannya tidak tepat waktu, hal tersebut justru menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi.

Hambatan ketiga adalah rendahnya kedisiplinan aparatur desa. Bentuk ketidakdisiplinan yang ditemukan antara lain keterlambatan masuk kerja, seringnya izin tidak masuk kantor, serta adanya kesibukan lain di luar tugas sebagai aparatur desa. Kondisi ini berdampak langsung pada efektivitas pelayanan dan menurunkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan dan pengawasan yang lebih tegas dari pemerintah desa untuk meningkatkan kedisiplinan aparatur agar pelayanan administrasi dapat berjalan secara optimal.

Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi

Kinerja aparatur Kantor Desa Madawau dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas. Pemerintah desa dituntut untuk terus melakukan upaya peningkatan kinerja, khususnya pada aspek efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal (Ali & Saputra, 2020). Salah satu langkah strategis yang perlu dilakukan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur desa, terutama pada bagian pelayanan, melalui pembaruan kompetensi dan penguatan profesionalisme kerja. Produktivitas aparatur desa tercermin dari kemampuan dan tanggung jawab mereka dalam melaksanakan tugas pelayanan publik secara optimal. Produktivitas tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan administratif, tetapi juga dengan sejauh mana hasil pelayanan tersebut memberikan manfaat nyata dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi menjadi indikator adanya kelemahan kinerja aparatur desa. Semakin banyak keluhan yang muncul, semakin kuat pula indikasi bahwa kinerja pemerintah desa belum maksimal di mata masyarakat.

Dalam organisasi pelayanan publik seperti pemerintahan desa, produktivitas menjadi standar penting untuk mengukur capaian kinerja aparatur dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Produktivitas digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan publik mampu menghasilkan output yang sesuai dengan harapan masyarakat dan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan kinerja aparatur desa (Hasanah & Rusdia, 2021).

Selain produktivitas, kualitas layanan merupakan elemen fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi desa. Kualitas layanan yang baik akan berpengaruh langsung terhadap persepsi dan penilaian masyarakat terhadap kinerja aparatur desa. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka citra organisasi publik cenderung dinilai negatif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam menilai kinerja institusi pelayanan publik.

Kualitas pelayanan administrasi tidak hanya dilihat dari sudut pandang penyedia layanan, tetapi juga dari perspektif masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan masyarakat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan akan menjadi negatif (Lanak, 2021). Dengan demikian, tersedianya pelayanan yang mudah diakses dan responsif menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas layanan aparatur desa.

Dalam aspek responsibilitas, aparatur desa dituntut untuk melaksanakan setiap aktivitas pelayanan administrasi sesuai dengan kebijakan, peraturan, dan prosedur yang telah ditetapkan. Responsibilitas menekankan pada kesesuaian pelaksanaan tugas aparatur dengan prinsip-prinsip administrasi publik. Responsibilitas yang baik akan berbanding lurus dengan kualitas kinerja aparatur desa, sedangkan rendahnya responsibilitas akan berdampak pada menurunnya kinerja pelayanan (Sunda et al., 2017).

Sementara itu, akuntabilitas merupakan ukuran sejauh mana perencanaan dan pelaksanaan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Akuntabilitas mencerminkan tingkat keterbukaan dan kesesuaian pelayanan dengan nilai-nilai dan norma yang berlaku. Setiap organisasi pemerintah, termasuk pemerintah desa, wajib menjunjung tinggi prinsip akuntabilitas dalam memberikan pelayanan publik karena akuntabilitas menjadi dasar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Soraya & Mahmud, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh Pemerintah Desa Madawau secara umum sudah cukup baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun demikian, untuk mencapai kinerja yang lebih optimal, pemerintah desa masih perlu terus meningkatkan produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, dan akuntabilitas aparatur. Upaya perbaikan juga perlu difokuskan pada penyediaan solusi alternatif terhadap kendala teknis, seperti gangguan listrik, agar pelayanan administrasi tidak terhambat.

Aparatur desa memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan program pembangunan dan pencapaian kinerja pemerintahan. Kinerja aparatur yang baik akan berdampak positif terhadap pembangunan desa, sedangkan kinerja yang buruk akan menghambat proses pembangunan tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kinerja aparatur desa menjadi keharusan agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara efektif dan efisien (Lebang & Togala, 2022).

Faktor-Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Desa

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, aparatur Desa Madawau menghadapi sejumlah faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas kinerja mereka. Faktor pertama adalah rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai persyaratan administrasi. Kondisi ini menyebabkan aparatur desa harus menghabiskan waktu tambahan untuk memberikan penjelasan dan meminta kelengkapan dokumen, sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien. Di sisi lain, ketika aparatur desa bersikap tegas terhadap ketentuan yang berlaku, sering muncul persepsi dari masyarakat bahwa aparatur desa mempersulit pelayanan.

Faktor penghambat kedua adalah keterlambatan pencairan insentif bagi perangkat desa. Insentif berfungsi sebagai stimulus untuk meningkatkan motivasi dan kinerja aparatur. Keterlambatan pencairan insentif berdampak langsung pada menurunnya motivasi kerja, kedisiplinan, dan semangat aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan. Insentif pada

dasarnya diberikan untuk mendorong peningkatan produktivitas dan kinerja, baik secara individu maupun kelompok (Kartiko, 2020).

Faktor penghambat ketiga berkaitan dengan kedisiplinan aparatur desa. Kedisiplinan memiliki hubungan erat dengan kesadaran hukum, yaitu pemahaman aparatur terhadap hak dan kewajiban yang melekat pada tugasnya sebagai penyelenggara pemerintahan desa. Rendahnya kesadaran hukum akan berdampak pada lemahnya kedisiplinan kerja, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran hukum aparatur desa menjadi langkah penting dalam mengatasi persoalan kedisiplinan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Belladonna & Anggraena, 2019).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur Kantor Desa Madawau dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat secara umum **sudah cukup baik**, namun **belum optimal**. Hal ini terlihat dari masih adanya kelemahan pada aspek produktivitas, khususnya dalam inovasi pelayanan dan efektivitas kerja aparatur desa.

1. Dari sisi kualitas layanan, aparatur desa dinilai cukup responsif, ramah, dan bersedia melayani masyarakat, bahkan di luar jam kerja dalam kondisi tertentu. Namun, pelayanan tersebut masih perlu ditingkatkan agar lebih terstruktur dan konsisten. Dari aspek tanggung jawab dan akuntabilitas, aparatur desa pada dasarnya telah menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku, tetapi masih terdapat kendala kedisiplinan kerja dan keterbatasan sarana pendukung pelayanan.
2. Selain itu, terdapat beberapa faktor penghambat kinerja aparatur desa, yaitu rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi, keterlambatan pencairan insentif perangkat desa, serta rendahnya tingkat kedisiplinan aparatur desa. Faktor-faktor tersebut berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan administrasi.

IMPLIKASI

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah desa perlu melakukan upaya peningkatan kinerja aparatur secara berkelanjutan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, penguatan kedisiplinan kerja, pemberian insentif yang tepat waktu, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Selain itu, masyarakat juga perlu didorong untuk lebih memahami persyaratan administrasi agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Dengan adanya kerja sama yang baik antara aparatur desa dan masyarakat, pelayanan administrasi di Desa Madawau diharapkan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainiyah, A., & Ghonimah Zumroatun. (2021). Pembinaan dan pengawasan pemerintahan daerah dalam perspektif otonomi daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1).
- Ali, M., & Saputra, R. (2020). Kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 145–158.
- Ali, M., & Saputra, R. (2020). Kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 145–158.
- Belladonna, M., & Anggraena, Y. (2019). Kesadaran hukum dan disiplin kerja aparatur

- pemerintah. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 49(1), 87–102.
- Hasanah, U., & Rusdia, R. (2021). Produktivitas aparatur dalam pelayanan administrasi publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 33–45.
- Hasanah, U., & Rusdia, R. (2021). Produktivitas aparatur dalam pelayanan administrasi publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 33–45.
- Irawati. (2021). Kedudukan dan peran desa dalam sistem pemerintahan daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2, 635–642.
- Kartiko, D. (2020). *Manajemen insentif dan kinerja pegawai*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Lanak, J. (2021). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(2), 89–101.
- Lanak, J. (2021). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(2), 89–101.
- Lebang, A., & Togala, J. (2022). Kinerja aparatur dan pembangunan daerah. *Jurnal Administrasi Publik Daerah*, 6(1), 55–67.
- Raharjo. (2021). Pemerintahan desa dan kewenangannya dalam sistem otonomi daerah. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 3(1).
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*.
- Riani. (2021). Kualitas pelayanan publik dan penerapan prinsip good governance. *Jurnal Administrasi Publik*, 24, 2452–2463.
- Soraya, S., & Mahmud, M. (2016). Akuntabilitas pelayanan publik dalam pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(2), 101–115.
- Sunda, M., Lumolos, J., & Sambiran, S. (2017). Responsibilitas aparatur pemerintah dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 4(3), 112–124.