

# Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tanah Towa Kabupaten Bulukumba

**Andi Ahmad Malikul Afdal**

Administrasi Publik, Universitas  
Handayani Makassar, Makassar, 90232  
ahmad.malikul@handayani.ac.id

*\*Corresponding author*

**Andi Armayudi Syam**

Administrasi Publik, Universitas  
Handayani Makassar, Makassar, 90232  
andi.armayudi@handayani.ac.id

**Herman**

Hukum, Universitas Handayani  
Makassar, Makassar, 90232  
herman\_ph@yahoo.co.id

**Abstrak** — Pelayanan publik adalah aktivitas organisasi atau lembaga yang memberikan pelayanan terhadap individu atau kelompok masyarakat sesuai dengan tujuan dari lembaga tersebut, Pemerintah merupakan pelayan bagi masyarakat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi maka dari itu, Pemerintah harus menyediakan pelayanan yang maksimal agar kepentingan tersebut dapat terpenuhi dengan lancar. Pemerintah Desa sebagai ujung tombak yang bersentuhan langsung dengan masyarakat harus paham betul apa yang menjadi kebutuhan masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang tepat dan maksimal kepada masyarakat, Aparat Desa juga merupakan kunci dari kualitas pelayanan yang ada di Desa namun, keterbatasan yang ada di Desa kerap kali menimbulkan berbagai macam kendala sehingga kualitas pelayanan kerap kali tak sesuai harapan masyarakat. Di Desa Tanah Towa Kabupaten Bulukumba sendiri tidak terlepas dari masalah pelayanan publik yang diberikan Aparat Desa kepada masyarakat, atas dasar tersebut penelitian ini berfokus pada kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan publik di Desa Tanah Towa Kabupaten Bulukumba dan kemudian menganalisa masalah tersebut khususnya respon aparatur desa dalam memberikan pelayanan, melalui indikator kinerja antara lain, produktivitas, Kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Aparat Desa Tanah Towa telah memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakatnya, namun tidak bisa dipungkiri bahwa dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparat Desa masih terdapat kekurangan dalam pengaplikasiannya.

**Kata Kunci** — Kinerja, Aparatur, Desa, Tanah Towa

## I. PENDAHULUAN

Di era digital ini tak jarang kita melihat kritikan-kritikan masyarakat di media sosial perihal pelayanan publik yang masih jauh dari harapan masyarakat, hal tersebut dipaju oleh kurangnya keseriusan pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayan. Peningkatan kualitas pelayanan tidak terlepas dari aparat penyelenggara pelayanan tersebut, Pelayanan publik menjadi salah satu tanggung jawab institusi pemerintah, baik pemerintahan tingkat pusat, pemerintah daerah maupun pemerintah desa. Penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan

salah satu kewajiban pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam menjalankan hak dan kewajibannya (Wuri, 2017). Upaya pelayanan yang di lakukan oleh instansi pemerintah dapat dinilai baik apa bila telah berdampak baik bagi masyarakat, dampak baik tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat apabila mutu kualitas kerja yang baik dan mudah di jangkau oleh masyakat.

Kemampuan sistem pelayanan publik dalam merespon dinamika yang terjadi dalam masyarakatnya secara tepat dan efisien akan sangat ditentukan oleh bagaimana misi dari birokrasi dipahami dan dijadikan sebagai dasar dan penarikan dalam pengambilan kebijakan oleh birokrasi itu. Birokrasi publik di Indonesia seringkali tidak memiliki misi yang jelas sehingga fungsi dan aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi cenderung semakin meluas, bahkan kemudian menjadi semakin jauh dari tujuan yang dimiliki ketika membentuk birokrasi itu (Hakim, 2014). Tidak jelasnya misi dari birokrasi tersebut yang membuat birokrasi tidak bisa memuaskan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, apalagi kekuatan birokrasi di Indonesia seringkali jadikan kekuatan politik untuk mencapai tujuan seseorang atau kelompok tertentu.

Pemerintahan desa adalah struktur pemerintahan terbawah dalam tata pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa mempunyai peranan yang penting dalam penyelenggaraan dan tata kelola pemerintahan di tingkat desa. Pemerintahan desa mempunyai tugas yang utama yaitu menciptakan kehidupan yang demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga membawa masyarakatnya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tenteram, dan berkeadilan (Hajar, 2020). Organisasi desa sebagai pelayan publik haruslah memiliki kepekaan sosial yang ada ditengah tengah masyarakat dengan demikian pemerintah dapat mengadopsi dasar pijakan atas pelayanan publik yang akan diberikan, Organisasi publik adalah organisasi yang menangani berbagai permasalahan publik yang dapat dikategorikan menjadi 2 tipe yaitu pertama, masalah-masalah tersebut dikarakteristikkan oleh adanya perhatian kelompok dan warga kota yang terorganisir dan bertujuan untuk melakukan tindakan. Kedua, masalah-masalah tersebut tidak dapat dipecahkan secara individual/pribadi (dengan demikian ia menjadi masalah publik), tetapi kurang mendapat dukungan.

Status Desa sebagai organisasi pelayan publik, penilaian Aparat Desa dalam pelayanan menjadi hal yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai tolak ukur

dalam keberhasilannya dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun dengan mencermati aktifitas yang ada saat ini, napaknya penilaian internal Desa terhadap kinerja Aparat Desa masih jarang dilakukan tentu ini juga menjadi sebuah masalah atas perkembangan pelayanan Aparat Desa itu sendiri.

Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa. Perangkat Desa terdiri dari Aparat Desa dan Perangkat Desa lainnya, sedangkan yang Perintahan Desa adalah kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh Pemerintahan Desa bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). BPD adalah lembaga legislati dan pengawas dalam pelaksanaan peraturan Desa. BPD berkedudukan sejajar dan menjadi mitra kerja Pemerintah Desa (Muslim, 2014). kedudukan Aparat Desa menjadi sangat penting dalam membantu pelaksanaan tugas Kepala Desa dalam melakukan pelayanan publik disuatu Desa.

Berbagai masalah yang cukup kompleks yang dialami oleh Aparat Desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, akuntabilitas Kinerja Aparat Desa dalam pelayanan publik menjadi hal yang sangat vital kerna melalui akuntabilitas Aparat Desa dapat melakukan pekerjaannya dengan rasa tanggung jawab dan terbuka kepada masyarakat, hal tersebut juga dijelaskan oleh (Sawir, 2017) bahwa Prinsip akuntabilitas menetapkan bahwa sesungguhnya setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan pemerintahan melalui birokrasi publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Penyebab lain dari terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi publik adalah sebab lain dari terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi publik dan kompleksitas indikator kinerja yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik. Dari penjelasan ini dapat dimengerti bahwa pelayanan Aparat Desa haruslah dipertanggung jawabkan di hadapan masyarakat.

Pparatur Pemerintah Desa memberikan pelayanan pada masyarakat Misalnya dalam urusan pemenuhan kebutuhan pokok dan layanan yang bersifat administratif berkedudukan seperti Kartu Keluarga (KK), KTP, kelahiran, pernikahan, kematian. Kurangnya pengetahuan warga masyarakat tentang peran dan fungsi Pemerintah Desa, ketidaktahuan tentang program Pemerintah Desa, dan ketidaktahuan tentang kebutuhan mereka berkaitan dengan Pemerintah telah menjadikan warga masyarakat tidak memiliki cukup kontrol terhadap tugas-tugas yang dijalankan oleh Pemerintah Desa (Iskandar, 2020).

Desa Tanah Towa di Kabupaten Bulukumba dalam melakukan pelayanan Publik kepada masyarakat tidak terlepas dari peran penting yang dilakukakan oleh Aparat Desa yang memiliki tanggungjawab dan kewajiban dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat Tanah Towa itu sendiri, namun dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak semudah apa yang kita kira, hal tersebut juga dialami oleh Aparat Desa Tanah Towa dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik yang juga belum maksimal dalam melakukan pelayanan. Dengan kondisi tersebut, menarik untuk diungkapkan bagaimana peran Aparatur Desa

dalam pelayanan publik di Desa Tanah Towa Kabupaten Bulukumba.

## II. STUDI PUSTAKA

### A. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan memberikan pelayanan (melayani) keperluan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Kurniawan, 2017).

Pelayanan adalah melayani, mengurus, membantu menyiapkan menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi dan organisasi. Dalam pengertian pelayanan tersebut bermakna bahwa yang melayani haruslah memiliki keterampilan atau keahlian dibidang tertentu, sehingga mampu memberikan kontribusi dalam mengerjakan atau menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan masyarakat atau organisasi (Widanti, 2022). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (Moclin, 2021).

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari mekanisme sistem pemerintahan disamping fungsi lainnya dalam pemerintahan. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*customer*). Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan client yaitu mendudukan diri bahwa negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga Negara dalam urusannya sebagai warga Negara. Warga Negara atau masyarakat dianggap sebagai *follower* dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik (Saputra, 2020).

Masyarakat sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh birokrasi, maka dari itu masyarakat selalu mengharapakan pelayanan pulik yang berkualitas dari birokrasi, meskipun harapan tersebut sering tidak sesuai dengan realita karena yang sering kita jumpai pelayanan publik yang terjadi selama ini identik dengan lambat, berbelit-belit, mahal, dan melelahkan. Hal tersebut bisa terjadi karna masyarakat masih dianggap sebagai orang yang memburuhkan sehinggah pelayan publik tidak terlalu memperhatikan kualitas pelayanan. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang seharusnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara

berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Makmur, 2021).

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dari definisi ini dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan terdapat dua poin penting yaitu individu/organisasi dan pemenuhan kebutuhan (Pasolong, 2010). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Dari pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah hadir melalui instansi penyedia layanan publik, mereka memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Lebih lanjutnya pelayanan publik yang tujuan politiknya sangat dominan sebagai upaya pemerintah untuk mewujudkan keadilan sosial pada masyarakat, sampai dengan pelayanan publik yang kurang dominan dimana manfaat pelayanan publik lebih banyak dirasakan langsung oleh individu yang menikmati layanan (Irawan, 2013).

### B. Konsep Kinerja

Kinerja adalah indikator yang menentukan produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Kinerja dimaknai dengan prestasi kerja dalam hal pelaksanaan tugas atau perintah, fungsinya, kewajiban untuk menepati janji serta proses tindakan yang diambil menurut kepuasan batin berdasarkan pikiran bebas pelaku pemerintahan yang bersangkutan dan kesiapan memikul segala resiko dan konsekuensi (Noviyanti, 2022). Menurut (Simanjuntak, 2005) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Peningkatan kinerja suatu organisasi dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja masing-masing individu.

Kinerja adalah bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya bagi individu maupun kelompok, suatu lembaga menginginkan karyawannya untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari karyawan, maka keberhasilan dalam

mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugasnya, seperti target, standar hasil kerja atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama

Agus Dwiyanto Berpendapat (Setyowati, 2022) bahwa ukuran dari tingkat kinerja dalam suatu organisasi publik dapat dinilai dari lima indikator yaitu:

1. produktivitas. Produktivitas tidak hanya dititik beratkan pada efisiensi tetapi juga pada efektifitas pelayanan. Produksi pada dasarnya dipahami sebagai rasio antar input dan output.
2. Kualitas layanan. Banyaknya sorotan negatif mengenai organisasi publik karna ketidak pausan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator kinerja organisasi publik karena adanya informasi tambahan yang diperoleh mengenai kepuasan masyarakat, informasi tersebut juga sangat mudah didapatkan melalui media sosial dan diskusi publik.
3. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakatnya, menyusun agenda, prioritas pelayanan dan mengembangkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Singkatnya persponsivitas merujuk pada keseimbangan antara program pelayanan publik dengan kebutuhan masyarakat. Konsep ini menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk kebutuhan masyarakat.
4. Reponsibilitas. Konsep ini merujuk pada pelaksanaan kegiatan organisasi pelayan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip organisasi yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas. Konsep ini merujuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target, tetapi juga harus dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dari beberapa definisi yang telah di utarakan di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pada dasarnya mencakup perilaku selalu memiliki pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini haruslah lebih baik dari masa lalu dan pekerjaan yang akan datang juga haruslah lebih berkualitas dari pada saat ini.

### C. Aparat Pemerintah Desa

Definisi Desa berdasar pada undang-undang Nomor 2014 tentang Desa pada 1 ayat (1) yang dimaksud dengan Desa adalah kesatuan masyarakat yang secara hukum memiliki batas wilayah dan wewenang alam mengatur dan mengurus urusan di pemerintahan, kepentingan

masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak atas asal usul, atau hak secara tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Indonesia. Dari undang-undang tersebut dapat disimpulkan bahwa Desa adalah komunitas masyarakat yang bernaung di suatu tempat dan memiliki hak yang diakui oleh negara.

Pemerintahan desa berdasarkan undang-undang nomor 43 tahun 2014 tentang pengaturan pelaksanaan undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang Desa Pasal 1 Ayat (1-2) yang dimaksud pemerintahan desa adalah penyelenggaraan mengenai urusan bagi pemerintahan dan kepentingan bagi masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara kesatuan Republik Indonesia, sedangkan pemerintah desa adalah kepala desa yang dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Pemerintahan desa terdiri atas pemerintah desa (yang meliputi kepala desa dan perangkat desa) dan BPD (Badan Permusyawaratan Desa). Atas dasar tersebut dapat disimpulkan bahwa perangkat desa adalah Pembantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugas pelaksanaan Pemerintahan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, melaksanakan pembangunan desa dan pemberdayaan masyarakat desa. Berdasarkan definisi tersebut, dapat diketahui bahwa pemerintahan desa adalah kelompok orang dan organisasi yang membuat dan menjalankan undang-undang pada tingkat desa, dengan tujuan mendekatkan pelayanan publik kepada penerima kebijaksanaan publik tersebut yaitu masyarakat. Dalam hal ini, penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya (Yuza, 2021). Karena itu, kepala desa bertanggung jawab kepada lembaga pemerintahan desa dan menyampaikan laporan pelaksanaan pada lembaga pemerintahan tingkat di atasnya. Selaku wakil masyarakat desa, maka dapat dikatakan bahwa kepala desa merupakan wakil dari suatu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki susunan asli berdasarkan asal-usul yang bersifat istimewa, sehingga landasan utama pemerintahan desa adalah partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Dengan demikian, pemerintahan desa pada dasarnya dibentuk untuk menyelenggarakan pemerintahan demokratis, yaitu pemerintahan yang menjunjung tinggi hak-hak rakyat, pemerintah yang mengedepankan kepentingan rakyat, pemerintah yang didukung oleh rakyat. Dengan ungkapan lain, dalam hal ini tingkat desa, adalah pemerintah dari, oleh, dan untuk rakyat. Selain itu, pemerintahan yang demokratis adalah pemerintahan yang dapat dikontrol oleh masyarakat (Ali, 2007).

### III. METODOLOGI

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dengan demikian melalui penelitian deskriptif kualitatif ini berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada kaitannya dengan kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan publik di Desa Tanah Towa di Kabupaten Bulukumba dan kemudian menganalisa masalah

khususnya respon aparatur desa dalam memberikan pelayanan, melalui indikator kinerja Agus Dwiyanto antara lain, produktivitas, Kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas, hingga sampai pada suatu kesimpulan yang absolut. Jenis data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data sekunder. Sebagai data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata atau ucapan lisan dan perilaku manusia (Creswell, 2015).

### VI. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipandang dari segi keadilan dan kemampuan Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini mengacu pada tata kelola yang baik sehingga akses setiap masyarakatnya memperoleh pelayanan publik yang sama bukan hanya pada seseorang atau kelompok yang bisa mendapatkan pelayanan yang baik tersebut. Pola perilaku yang seperti ini yang akan mendorong Aparatur Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Organisasi publik tentunya dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan, berarti titik berat dari organisasi publik tersebut berada pada kualitas pelayanan, maka dari itu peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama dalam setiap program yang dilaksanakan. Sebagai pihak yang dilayani masyarakat tentunya berharap besar mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pelayan publik. Pelayanan yang benar-benar mewujudkan kualitas yang diharapkan masyarakat, tentunya tidak terlepas dari aparat pemerintah dalam hal ini yaitu Aparatur Desa dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah desa diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat (Pongantung, 2021).

Hasil penelitian lapangan membuktikan bahwa Aparatur Desa Tanah Towa telah memiliki kemampuan menjalankan tugas-tugasnya dalam melakukan pelayanan publik meskipun belum cukup maksimal, data yang diperoleh lapangan menggambarkan Aparatur Desa belum cukup mampu bekerja secara optimal dikarenakan produktivitas dan profesionalitas dalam bekerja belum sesuai dengan ukuran atau standar kinerja. Untuk mengkaji lebih dalam mengenai pelayanan Aparatur Desa dalam pelayanan publik di Desa Tanah Towa menggunakan konsep Agus Dwiyanto antara lain:

1. Produktivitas keraja Aparatur Desa Tanah Towa telah berjalan dengan baik hal tersebut diakibatkan kualitas pendidikan yang dimiliki oleh Aparatur Desa Tanah Towa yang cukup merata sehingga kecakapan dalam mengelola administrasi dan kecakapan dalam menggunakan teknologi seperti penggunaan komputer telah tergolong baik, dengan demikian masyarakat yang ingin melakukan kepengurusan mengenai administrasi mendapatkan kemudahan dan kenyamanan. Atas dasar tersebut masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan dari segi administrasi. Namun dari hal tersebut masih terdapat kekurangan dikarenakan Aparatur Desa terkadang meninggalkan kantor desa di waktu kerja (bolos

kerja), hal ini tentu juga sangat mempengaruhi produktivitas pelayanan yang diberikan oleh Aparat Desa Tanah Towa, karena seperti yang kita ketahui bahwa dalam produktivitas kerja sangat dipengaruhi dengan jam kerja yang telah ditetapkan agar produktivitas tersebut dapat terukur, namun apabila jam kerja yang telah ditetapkan tersebut tidak sesuai dengan realitas kerja tentunya juga sangat mempengaruhi produktivitas hingga tidak mendapatkan hasil yang maksimal.

2. Kualitas Pelayanan yang diberikan Aparat Desa Tanah Towa juga telah berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dirasakan masyarakat karena keterampilan dan ketepatan pada saat pengerjaan administrasi, sehingga masyarakat tidak lagi beranggapan bahwa dalam pengurusan administrasi di Kantor Desa sangat berbelit-belit dan dari segi aspek keramahan Aparat Desa yang juga menjadi kunci dari kualitas yang diberikan kepada masyarakat juga sangat baik, kerna kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan maka dari itu Aparat Desa sangat mengedepankan keramahan dalam melayani masyarakat, aspek keramahan tersebut didapatkan oleh Aparat Desa karena mereka hidup ditengah-tengah adat istiadat yang masih kental di Desa tersebut.
3. Responsivitas Aparat Desa Tanah Towa untuk mengenali kebutuhan masyarakatnya telah berjalan dengan baik hal tersebut diakibatkan dengan agenda tahunan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa yaitu Musyawarah Rencana Pembangunan yang pada umumnya juga dilakukan oleh setiap Desa, dalam musyawarah tersebut Aparat Desa mendengarkan apa saja keinginan dan kebutuhan masyarakat sehingga dari hasil musyawarah tersebut Aparat Desa mendapatkan gambaran yang apa yang harus mereka lakukan kedepannya. Dengan adanya musyawarah tersebut kemampuan Aparat Desa untuk mengenali kebutuhan masyarakatnya untuk menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan dan pengembangan program pelayanan ke masyarakat dapat dilakukan dengan baik dan tentunya kesesuaian antara program Desa dengan kebutuhan masyarakat dapat tercapai dengan baik.
4. Reponsibilitas yang dilakukan oleh Aparat Desa Tanah Towa dari gagasan yang telah disampaikan masyarakat pada agenda musyarah rencana pemabangunan masih cukup lambat diakibatkan banyaknya kendala yang dialami Aparat Desa, salah satunya yaitu, harus menunggu persetujuan dari Pemerintah Daerah untuk melakukan program-program tertentu dan hal tersebutlah yang membuat masyarakat merasa kurang diperhatikan oleh pemerintah karena lambatnya program-program yang dibutuhkan masyarakat. Walaupun sebenarnya prinsip-prinsip organisasi telah dilakukan oleh Aparat Desa tapi dengan adanya

sistem yang berbelit-belit di pemerintahan Daerah yang membuat respon atas apa yang telah dikonsepsikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat menjadi sangat lambat.

5. Akuntabilitas Aparat Desa Tanah towa dilihat belum berjalan dengan baik dikarenakan transparansi pelayanan yang masih kurang jelas, laporan-laporan peratanggungjawaban yang juga tidak transparan sehingga masyarakat tidak tau jelas bagaimana dan apa saja yang telah dilakukan oleh Aparat Desa, sehingga hal tersebut membuat masyarakat bertanya-tanya mengenai transparansi Aparat Desa Tanah Towa. Tentunya dengan tertutupnya informasi mengenai pengelolaan program Desa sangat tidak relevan dengan konsep akuntabilitas yang menuntut oraganisasi publik atau lembaga publik untuk memberikan informasi kepada masyarakat, agar kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik dapat terjaga dengan baik.

## VI. KEIMPULAN

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Desa Tanah towa secara umum telah berjalan dengan baik dikarenakan latar belakang pendidikan Aparat Desa yang cukup merata tentunya dengan hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada namun tidak bisa dipungkiri bahwa dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Aparat Desa Tanah Towa masih terdapat kekurangan misalnya dalam hal responsibilitas yang masih lambat dan akuntabilitas dari Aparat Desa yang juga masih kurang yang mengakibatkan kepercayaan penduduk masih minim. Aparat Desa Tanah Towa pada telah berusaha mengamodasi kebutuhan masyarakat namun masih adanya kendala dalam pelasanan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Aktifitas Aparat Desa dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik haruslah terwujud maka dari itu diperlukan kesadaran bagi Aparatur Desa agar dapat meningkatkan kualitas kerjanya dan lebih memperhatikan kebutuhan masyarakatnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2007). *Orang Desa Anak Tiri Perubahan* (1st ed.). Averroes Press.
- Creswell, J. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset, Memilih Diantara Lima Pendekatan* (1st ed.). Pustaka Belajar.
- Hajar, S. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>
- Hakim, A. (2014). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 2(1), 1–20.

- [https://www.google.com/search?safe=strict&ei=\\_P-mXPnMJ63az7sP1ryRwA0&q=Anggraini%2C+R.+D.+%282013%29.+Transparansi%2C+Partisipasi%2C+dan+Akuntabilitas+Pengelolaan+Anggaran+Dana+BOS+Dalam+Program+RKAS+di+SDN+Pacarkeling+VIII+Surabaya.+Kebijakan+Dan+Manajemen](https://www.google.com/search?safe=strict&ei=_P-mXPnMJ63az7sP1ryRwA0&q=Anggraini%2C+R.+D.+%282013%29.+Transparansi%2C+Partisipasi%2C+dan+Akuntabilitas+Pengelolaan+Anggaran+Dana+BOS+Dalam+Program+RKAS+di+SDN+Pacarkeling+VIII+Surabaya.+Kebijakan+Dan+Manajemen)
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Bambang. *Jurnal Pradigma*, 2(29 Suppl), 174–201.
- Iskandar, Y. (2020). Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(1), 101. <https://doi.org/10.33087/jmas.v5i1.155>
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justitia: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Makmur, M. A. (2021). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Evaluasi Implementasi Program Beras Sejahtera Di Kota Palopo)* Muhammad. 7(2), 131–138. <https://doi.org/10.37541/sosiosains.v7i2.633>
- Moclin, A. (2021). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi COVID-19 Di Kantor Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Administrasi Publik*, VII(111), 107–115.
- Muslim, N. (2014). Kinerja Aparat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Desa Pantai Labu Pekan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA*, 2(2), 99–110.
- Noviyanti, D. (2022). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Balongsari. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* <https://Jurnal.Unibrah.Ac.Id/Index.Php/JIWP>, 8(3), 178–183. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6470284>
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pongantung, M. C. (2021). Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103), 76–86.
- Saputra, S. (2020). *Pengaruh Perilaku Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 7(1), 136–158.
- Sawir, M. (2017). Konsep Akuntabilitas Publik. In *Papua Review: Jurnal Ilmu Administrasi dan Ilmu ....* core.ac.uk. <https://core.ac.uk/download/pdf/229023118.pdf>
- Setyowati, L. (2022). Kinerja Pemerintah Desa Ngampon Dalam Penanggulangan Pandemi Covid-19 Di Desa Ngampon Kecamatan Ampel Kabupaten Boyolali. *Solidaritas*, 6.
- Simanjuntak, P. J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Wuri, R. R. (2017). Kinerja Aparatur Pemerintah desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Singsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 107–115.
- Yuza, E. (2021). Pelatihan Penyusunan Peraturan Desa Untuk Aparatur Desa dan Badan Permusyawaratan Desa Guna Meningkatkan Kompetensi dalam Menciptakan Produk Hukum yang Ideal di Desa Muaro kalaban Kecamatan Silungkang | Jurnal ABDHARI. *Jurnal ABDHARI*, 1(2), 46–51. <http://ejournal.undhari.ac.id/index.php/abdhari/article/view/336>