

IMPLEMENTASI KINERJA APARATUR DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA LAPANDEWA MAKMUR KECAMATAN LAPANDEWA KABUPATEN BUTON SELATAN

Deki Pardana^{1*}, Ahmad Daholu¹, Jordin¹

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Buton Indonesia.

E-mail: *dekiperdana81@gmail.com

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi kinerja aparat desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Lapandewa Makmur Kecamatan Lapandewa Kabupaten Buton Selatan dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja aparatur Desa Lapandewa Makmur. Metode yang digunakan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah Produktivitas, dalam pemahaman dan keterampilan kinerja aparatur desa masih kurang. Kualitas Layanan, bahwa dengan persyaratan yang sudah lengkap maka pelayanan publik dapat selesai tepat waktu, kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik serta fasilitas sarana dan prasarana yang telah dimiliki oleh Desa Lapandewa Makmur selama proses pelayanan berlangsung sudah cukup memadai. Responsivitas, dalam menjalankan kegiatan pelayanan, aparat desa memiliki kendala tidak mempunyai waktu kerja bahkan jarang mendatangi kantor desa dan memilih untuk dilakukan kegiatan lain. Responsibilitas, aparat desa sudah menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan selama ini sudah baik. Akuntabilitas, sikap dan tanggung jawab aparat desa Lapandewa Makmur dalam menjalankan tugas-tugasnya sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Aparat Desa

Abstract: The aim of this research is to determine the implementation of the performance of village officials in improving public services in Lapandewa Makmur Village, Lapandewa District, South Buton Regency and to find out the factors that hinder the performance of Lapandewa Makmur Village officials. The method used in this research is descriptive qualitative. The results of this research are that productivity, understanding and performance skills of village officials, is still lacking. Service Quality, that with complete requirements, public services can be completed on time, the politeness and friendliness of employees in providing services is quite good and the facilities and infrastructure that Lapandewa Makmur Village has during the service process are quite adequate. Responsiveness, in carrying out service activities, village officials have the problem of not having time to work and rarely even visiting the village office and choosing to do other activities. Responsibility, village officials have carried out their duties in providing services so far, which has been good. The accountability, attitude and responsibility of Lapandewa Makmur village officials in carrying out their duties has gone well.

Keywords: Performance, Service, Village Officials

1. Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Grafera, 2018:108). Dalam lingkungan pemerintah, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di desa. Peran aparatur pemerintah desa merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah di capai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah di tentukan terlebih dahulu. Pada perkembangannya sebagian besar desa di Indonesia pada hakekatnya sampai sekarang masih tetap merupakan kesatuan masyarakat hukum asli, dengan berlandaskan pada peraturan hukum adat. (Nursetiawan, 2017:108).

Menurut Eric Kartikasari, (2023:675) Aparatur pemerintah desa merupakan salah satu unsur dalam penggerak sistem pemerintahan desa. Dalam lingkup pemerintahan khususnya desa, dimana kepala desa serta seluruh perangkat desa yakni bertugas sebagai pelaksana tugas demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan masyarakat. Kedudukan para pejabat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan sangat strategis di karenakan hal ini dapat menjadi penentu akan sejauh mana pemerintah mampu guna memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat.

Pelayanan publik menjadi bagian yang penting di perhatikan dalam pembangunan otonomi, karena selain sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan, demikian pula berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal yang wajib di penuhi pada setiap organisasi kerja baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumber daya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah di tetapkan jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang di dambakan oleh masyarakat, (Botutihe, 2017:2)

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas serta pelayanan yang diberikan itu relatif terjangkau dengan tetap memberikan mutu pelayanan yang baik. Akan tetapi masyarakat merasakan hal yang berbeda. Saat ini, masyarakat merasa bahwa kinerja pemerintahan belum memberikan pelayanan yang maksimal hal ini terjadi karna masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparat pemerintah desa, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat di capai karna aparat pemerintah

desa seringkali belum mengetahui dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan yang dimiliki aparat pemerintah desa..(Aminuddin, 2022:4)

Dari pengertian tersebut fenomena yang terjadi di Desa Lapandewa Makmur menunjukkan kinerja aparat pemerintah dalam pelayanan publik seperti pelayanan jaminan kesehatan masyarakat desa (jamkesdes). pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK), pengantar kartu tanda penduduk (KTP), surat pindah, pengantar akte kelahiran, surat nikah, surat keterangan tidak mampu dll masih belum optimal. Kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa kepada masyarakat disebabkan karena masih rendahnya komitmen kerja aparat pemerintah Desa Lapandewa Makmur terhadap tugas dan fungsinya yang membuat kedisiplinan aparat pemerintah terhadap tanggung jawabnya dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. adanya ketentuan waktu bekerja yang jelas bagi aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat pemerintah Desa Lapandewa Makmur yang seharusnya bekerja dari jam 07.30 sampai dengan selesai jam 14.30 menjadi tidak ada di kantor. Kantor desa yang seharusnya menjadi fasilitas tempat bekerja aparat pemerintah desa sering tidak digunakan sebagaimana mestinya. Kurang jelasnya jam kerja menyebabkan aparat pemerintah desa tidak pernah berada di kantor saat masyarakat membutuhkan pelayanan. Pemerintah desa justru menggunakan rumah pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tentu kurang optimal mengingat bahwa fasilitas kantor desa yang telah di bangun di Desa Lapandewa Makmur menjadi kurang bermanfaat baik bagi pemerintah desa maupun masyarakat setempat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil Judul 'Implementasi Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Desa Lapandewa Makmur Kecamatan Lapandewa Kabupaten Buton Selatan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Lapandewa Makmur, Kecamatan Lapandewa, Kabupaten Buton Selatan, Sulawesi Tenggara. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pegawai dan masyarakat Desa Lapandewa Makmur, dengan total 880 orang. Menurut Sugiyono (2016), populasi adalah sekelompok objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan dipelajari untuk menarik kesimpulan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 11 orang, terdiri dari 6 pegawai aparat desa dan 5 masyarakat setempat, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, studi pustaka, dan observasi.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data yang diukur secara tidak langsung dan biasanya dalam bentuk kata-kata, bukan angka (Hadi, 2015). Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari tempat penelitian untuk

mendapatkan informasi yang sesuai dengan kondisi lapangan. Sedangkan, data sekunder berasal dari berbagai sumber seperti buku, laporan, dan informasi online yang mendukung penelitian, serta diperoleh dari Desa Lapandewa Makmur, Kecamatan Lapandewa, Kabupaten Buton Selatan.

Metode Pengumpulan data

Penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data untuk penelitian ini. Pertama, observasi, yaitu pengamatan langsung oleh peneliti untuk memahami situasi sosial di Desa Lapandewa Makmur, sesuai dengan definisi Nasution dalam Sugiyono (2020). Kedua, wawancara, menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020), merupakan pertukaran informasi melalui tanya jawab, dilakukan dengan pegawai Aparatur Desa dan masyarakat setempat untuk menggali informasi terkait kinerja aparat desa. Terakhir, dokumentasi, yaitu pengumpulan data berupa catatan, gambar, atau karya terkait objek penelitian, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2020).

Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan proses yang sistematis dalam menyusun dan mengolah data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori, menjabarkan unit-unit, melakukan sintesa, dan menyusun pola untuk kemudian diambil kesimpulan yang mudah dipahami. Menurut Sugiyono (2020), analisis data kualitatif bersifat interaktif dan berkelanjutan hingga data mencapai kejenuhan. Langkah-langkah dalam analisis data meliputi: pengumpulan data mentah, reduksi data untuk merangkum dan menyeleksi informasi, serta modifikasi dengan mengidentifikasi dan mengkategorisasi data sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

Kinerja Pemerintah Desa Lapandewa Makmur

Produktivitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas aparatur desa dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan di Desa Lapandewa Makmur masih belum optimal. Produktivitas ini dipengaruhi oleh pemahaman dan kemampuan aparatur dalam menjalankan tanggung jawab mereka, baik yang bersifat materil maupun nonmateril. Berdasarkan wawancara, Sekretaris Desa Mulyadi mengungkapkan bahwa ia cukup memahami tugas-tugasnya, namun masih memerlukan bimbingan dari pihak kecamatan atau pendamping desa jika menghadapi kesulitan. Hal serupa juga disampaikan oleh Kaur Pemerintahan, Bapak Salimin, yang merasa paham dengan bidangnya, namun mengalami keterbatasan dalam penggunaan teknologi komputer. Kepala Desa Ganiru menambahkan bahwa kinerja aparatur desa belum optimal, terutama karena kurangnya motivasi kerja akibat gaji yang rendah dan adanya aktivitas lain di luar tanggung jawab sebagai aparatur desa. Hal ini menyebabkan aparatur tidak bekerja maksimal dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat

Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Desa Lapandewa Makmur sudah cukup baik dilihat dari aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Aparatur desa, seperti yang diungkapkan oleh Sekretaris Desa Bapak Mulyadin, berupaya memberikan pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit, meskipun terkadang masyarakat masih belum melengkapi persyaratan. Kepala Desa Bapak Ganiru juga menekankan pentingnya kepastian waktu pelayanan, dengan upaya menyelesaikan proses secepat mungkin tergantung banyaknya pemohon dan kelengkapan dokumen. Masyarakat yang diwawancarai, seperti Bapak Akbar dan Bapak Darmanto, menyatakan kepuasan terhadap proses pelayanan yang cepat dan tidak mempersulit selama persyaratan terpenuhi.

Dari aspek sikap pelayanan, masyarakat merasa bahwa aparatur desa bersikap ramah dan sopan, yang membuat mereka merasa nyaman dalam mengurus kebutuhan administrasi. Sarana dan prasarana di Desa Lapandewa Makmur dinilai sudah memadai, meskipun masih terdapat kekurangan dalam kemampuan aparatur desa dalam menggunakan teknologi seperti laptop, yang dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan. Secara keseluruhan, kelengkapan fasilitas sudah cukup menunjang kinerja aparatur desa, namun peningkatan kemampuan teknis aparatur masih dibutuhkan untuk mencapai kinerja yang lebih optimal.

Responsivitas

Responsivitas aparatur Desa Lapandewa Makmur menunjukkan bahwa daya tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat sudah cukup baik. Aparatur desa aktif mendengarkan keluhan masyarakat melalui kegiatan seperti musyawarah perencanaan pembangunan (Musrenbang), sebagaimana diungkapkan oleh Kaur Keuangan Bapak Andi S.Pd dan Sekretaris Desa Bapak Mulyadin. Musrenbang menjadi media untuk mengumpulkan aspirasi masyarakat, yang kemudian dijadikan dasar untuk perbaikan pelayanan. Sikap tanggap ini juga diakui oleh masyarakat, seperti Bapak Rahman, yang merasa nyaman dengan pelayanan aparatur desa karena mereka selalu merespons kebutuhan masyarakat.

Namun, ada beberapa kendala yang disoroti, seperti ketidakjelasan jam kerja aparatur desa. Masyarakat, seperti Bapak Irsalin, menyampaikan bahwa kadang sulit menemui petugas di kantor desa karena tidak adanya jam kerja yang jelas, yang menyebabkan masyarakat harus mencari mereka di tempat lain. Selain itu, keluhan juga muncul terkait kurangnya papan informasi, yang menyebabkan kebingungan mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan.

Secara umum, responsivitas aparatur desa sudah cukup baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, namun peningkatan dalam hal kedisiplinan jam kerja dan penyediaan informasi yang lebih jelas masih diperlukan agar pelayanan publik dapat lebih optimal dan efektif.

Responsibilitas

Hasil penelitian mengenai responsibilitas aparatur Desa Lapandewa Makmur menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di desa ini sudah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan yang berlaku. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, seperti yang disampaikan oleh Bapak Tihar, pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa sudah baik, meskipun ada beberapa masyarakat yang merasa kurang puas ketika persyaratan belum lengkap sesuai prosedur. Hal ini juga diperkuat oleh Kepala Desa Lapandewa Makmur, Bapak Ganiru, yang menegaskan bahwa semua tindakan pelayanan dilakukan berdasarkan peraturan yang berlaku, sehingga ada keselarasan antara program pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun ada kendala terkait lamanya proses pengurusan dokumen karena persyaratan yang belum lengkap, aparatur desa tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik. Sekretaris Desa, Bapak Mulyadin, menekankan bahwa mereka selalu mengutamakan tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat dengan menjelaskan prosedur secara rinci kepada masyarakat yang kurang memahami persyaratan. Responsibilitas aparatur dalam menjalankan tugasnya dengan mengikuti peraturan dan prinsip-prinsip administrasi telah tercermin dalam interaksi yang sopan dan pelayanan yang sesuai prosedur.

Responsibilitas

Hasil penelitian mengenai akuntabilitas aparatur Desa Lapandewa Makmur menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip pertanggungjawaban kepada masyarakat. Akuntabilitas ini diukur dari sejauh mana kebijakan dan kegiatan aparatur dapat dipertanggungjawabkan dan konsisten dengan kebutuhan rakyat. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, Bapak Andri mengungkapkan bahwa pelayanan yang diterimanya sudah memadai, tanpa adanya kesalahan atau hambatan yang memaksanya harus mengurus ulang dokumen. Pendapat serupa disampaikan oleh Bapak Darmanto, yang menilai bahwa aparatur desa sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, terbukti dari respons cepat mereka dalam melayani masyarakat.

Aparatur desa tidak hanya bertanggung jawab kepada masyarakat, tetapi juga kepada lembaga-lembaga yang lebih tinggi dalam struktur birokrasi. Sekretaris Desa, Bapak Mulyadin, menegaskan pentingnya tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta menyusun perencanaan pembangunan desa berdasarkan musyawarah dan kesepakatan bersama. Dengan demikian, akuntabilitas aparatur desa tidak hanya terwujud dalam pelayanan yang diberikan, tetapi juga dalam proses perencanaan dan pelaksanaan kegiatan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2021

Prosedur Pelayanan

Hasil penelitian mengenai prosedur pelayanan di Desa Lapandewa Makmur, Kabupaten Buton Selatan, menunjukkan bahwa desa tersebut belum memiliki standar prosedur pelayanan yang jelas dalam melaksanakan pelayanan publik. Standar prosedur pelayanan merupakan elemen penting yang harus dimiliki setiap unit pelayanan teknis (UPT), termasuk desa, untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kondisi lingkungan, dan kemampuan penyelenggara. Prosedur pelayanan ini berfungsi sebagai pedoman bagi aparatur dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien, serta sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan.

Dalam wawancara dengan Kepala Desa Lapandewa Makmur, Bapak Ganiru, diungkapkan bahwa meskipun desa bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam hal administrasi, mereka belum memiliki prosedur pelayanan yang dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Hal yang sama juga disampaikan oleh Kaur Pemerintahan, Bapak Salimin, yang menyatakan bahwa ketiadaan prosedur pelayanan membuat pelayanan desa kurang optimal. Dengan adanya standar prosedur pelayanan, diharapkan Desa Lapandewa Makmur dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat.

Waktu Penyelesaian

Hasil penelitian mengenai ketepatan waktu pelayanan di Kantor Desa Lapandewa Makmur menunjukkan bahwa aparatur desa umumnya menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan publik untuk menghindari keluhan dari masyarakat akibat lamanya proses pengurusan. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Desa, Bapak Mulyadin, dijelaskan bahwa keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan biasanya disebabkan oleh ketidaklengkapan syarat-syarat yang dibawa oleh masyarakat. Namun, secara umum, pelayanan diselesaikan tepat waktu ketika syarat-syarat sudah terpenuhi.

Pernyataan ini didukung oleh beberapa masyarakat pengguna layanan. Bapak Tihar, salah satu pengguna, menyatakan bahwa setiap pengurusan di Desa Lapandewa Makmur selalu selesai tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Irsalin, yang mengurus surat pengantar pindah domisili untuk anaknya, di mana waktu penyelesaian yang dijanjikan aparatur desa dipenuhi dengan baik. Bapak Rahman juga mengungkapkan pengalamannya saat mengurus perubahan data kartu keluarga, di mana petugas menyelesaikan layanan dalam waktu yang singkat, tanpa penundaan yang lama. Kesimpulannya, ketepatan waktu menjadi salah

satu aspek yang telah dijalankan dengan baik oleh aparaturnya Desa Lapandewa Makmur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Biaya Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pengurusan berbagai keperluan di Kantor Desa Lapandewa Makmur, masyarakat tidak perlu membayar biaya untuk penyelesaian administrasi. Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan beberapa pihak, tidak ditemukan indikasi adanya pungutan biaya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepala Desa Lapandewa Makmur, Bapak Ganiru, menegaskan bahwa pelayanan di desanya sepenuhnya gratis dan tidak ada pemungutan biaya kepada masyarakat untuk pengurusan dokumen atau keperluan administrasi lainnya. Hal ini juga didukung oleh pernyataan salah satu pengguna layanan, Bapak Baenu, yang menyebutkan bahwa selama ia melakukan pengurusan di kantor desa, tidak pernah diminta biaya. Temuan ini menunjukkan bahwa Desa Lapandewa Makmur menerapkan prinsip pelayanan yang bebas biaya, sehingga mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat di Desa Lapandewa Makmur sangat penting untuk memastikan proses pelayanan berjalan lancar tanpa kesalahan. Kecermatan ini terutama berkaitan dengan penulisan dokumen administrasi, seperti pengetikan nama yang benar. Kesalahan dalam pengetikan atau administrasi lainnya dapat menyebabkan pengguna layanan harus kembali untuk memperbaiki kesalahan, yang akan mempengaruhi efektivitas pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu pengguna layanan, Bapak Ruslan, disebutkan bahwa selama ini aparaturnya desa sudah teliti dalam melayani masyarakat dan belum pernah terjadi kesalahan dalam pengurusan dokumen. Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh Kepala Desa Lapandewa Makmur, Bapak Ganiru, yang menegaskan bahwa pegawai selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik dan cermat, serta memastikan kelengkapan berkas sebelum melanjutkan proses pelayanan. Hal ini mencerminkan kualitas pelayanan yang tinggi di Desa Lapandewa Makmur, dengan fokus pada ketelitian dan kepuasan masyarakat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai implementasi kinerja aparaturnya desa dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Lapandewa Makmur Kecamatan Lapandewa Kabupaten Buton Selatan, Peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi kinerja aparaturnya desa dalam meningkatkan pelayanan publik belum cukup optimal, hal ini dapat terlihat dari dimensi-dimensi yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur implementasi kinerja aparaturnya desa dalam meningkatkan pelayanan publik, yaitu:

1. Produktivitas, dalam pemahaman dan keterampilan kinerja aparaturnya desa masih kurang, belum memiliki keterampilan dan ketangkasan dalam tertib administrasi desa. Kinerja aparaturnya desa belum baik, karena masih banyak

kekurangan khususnya minimnya sdm dan niat kerja aparat, sibuk beraktivitas di luar dari tanggung jawab sebagai pemerintah desa dan dengan gaji yang rendah sehingga motivasi aparatur desa yang lain juga kurang efektif

2. Kualitas Layanan, bahwa dengan persyaratan yang sudah lengkap maka pelayanan publik dapat selesai tepat waktu, kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik serta fasilitas sarana dan prasarana yang telah dimiliki oleh Desa Lapandewa Makmur selama proses pelayanan berlangsung cukup memadai

3. Responsitas, Aparat desa selalu tanggap, mendengar apa saja yang dikeluhkan oleh masyarakat. Maka itulah kami selalu mengadakan rapat dengan mengundang masyarakat mengikuti rapat, untuk mengumpulkan berbagai kendala maupun keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan desa yang ada. Rapat ini biasanya di sebut musrembang, kami melaksanakan musrembang setiap pertengahan tahun jadi disitulah keinginan masyarakat dapat disampaikan. Aparatur Desa Lapandewa Makmur mereka baik, mereka selalu merespon masyarakat yang membutuhkan bantuan. Masyarakat disini selalu dilayani dan dihargai. Jadi kita yang datang untuk membutuhkan pelayananpun merasa nyaman.

4. Responsibilitas, Aparat Desa sudah menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan, adapun masyarakat yang mendapat perlakuan kurang memuaskan dari aparat, itu sudah menjadi kosenkuensi. apabila persyaratan masih kurang sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, Kami disini memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan peraturan yang berlaku. Pasti kami tidak berani bertindak ataupun melakukan sesuatu yang tidak disusun dalam peraturan. Dengan kata lain sudah adanya keselarasan antara program dengan kebutuhan masyarakat. Mengutamakan kewajiban dan tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat adalah tugas aparatur desa.

5. Akuntabilitas, Sikap tanggung jawab aparatur Desa Lapandewa Makmur dalam menjalankan tugas-tugasnya sudah cukup baik, disebabkan oleh dilihat dari hasil kerjanya yang cukup sigap dalam melayani masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu saja disini diperlukannya tanggung jawab yang besar selaku pemberi pelayanan. Kemudian perencanaan pembangunan desa disusun berdasarkan hasil kesepakatan dalam musyawarah desa.

Saran

1. Desa Lapandewa Makmur meningkatkan kualitas aparatu desa yang masih lulusan SMA Melalui pelatihan dan pembekalan yang lebih intensif agar mampu melaksanakan tugas dengan baik serta memotivasi aparatur desa agar melaksanakan pendidikan sarjana (S1) sehingga mendapatkan tambahan ilmu pengetahuan.

2. Desa Lapndewa Makmur mengadakan pelatihan mengoperasikan komputer, agar semua aparatur desa mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan operasional komputer.
3. Aparatur Desa harus mampu menciptakan suatu sistem kordinasi yang baik, baik itu sesama aparatur desa maupun dengan masyarakat, memiliki hubungan yang baik diantara aparatur untuk menciptakan satu tujuan yang jelas..

Daftar Pustaka

- Abdul Kadir, A. 2015. Studi Pemerintahan dan Pelayanan Publik. CV Dharma Perada Dharmasraya, Edisi Pertama.
- Anoraga, Busro. 2018. Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai,
- Aminuddin. 2022. Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe
- Arenawati. 2014. Administrasi Pemerintahan Daerah: Sejarah Konsep dan Pelaksanaan di Indonesia dan Yagyakarta,Graha Ilmu.
- Bastian,indra. 2015. Akuntansi untuk kecamatan dan Desa.Erlangga,jakarta
- Botutihe. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Bolyohuto Kabupaten Gorontalo
- Botutihe. 2017. Analisis Eektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo
- Dwiyanto,Agus,Dkk. 2017. Reformasi Birokrasi Publik Indonesia, Pusat Studi dan Kependudukan dan Kebijakan.Yogyakarta: Universitas Gaja Mada.
- Edison. 2016 Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung
- Grindle,Mulyadi. 2015. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik,Penerbit Alfabeta,Bandung.
- Handayani. 2020. Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Irwan. 2018. Dinamika dan perubahan sosial pada komunitas lokal.Deepublish Yogyakarta.
- Kurniati Mohi. 2018. Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potanga Kecamatan Bolyohuto Kabupaten Gorontalo
- Lasmana,hafiz. 2017. Peningkatan Kapasitas Kepala Desa dan Aparatur Desa (Studi Terhadap Penyusunan Perencanaan Pembangunan Desa Dalam mengelola Dana Desa Pangga laut Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga).
- Lindawaty, Debora. S, dkk. 2017. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Mangkunegara, Anwar P. 2015. Evaluasi Kinerja SDM. Cetakan ke Enam. Bandung Refika Aditama

- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2015. Implementasi Organisasi, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Nawawi, M. 2018. Pentingnya Kualitas Aparat Pemerintah Desa Dalam Pembangunan di Desa Bedilan Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Jurnal Aktual Stime Trisna Negara, 28-38.
- Oktasari dkk. 2015. Implementasi Kepmen Pan No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Publik. Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman, vol 3 No 2, 2015
- Prastiwi & Febriantini, k. 2023. Kinerja Pemerintah Desa Kondang Jaya Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi.
- Rosnani, A.S. 2021. Pemberdayaan SDM Aparatur Pemerintahan Desa. Proceeding Seminar Bisnis Seri V.
- Ratminto. 2016. Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Oleh Kepala Desa Di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis
- Sinambela, dkk. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiman. 2018. Pemerintah Desa. Jurnal Binamulia Hukum, Vol, 7 No.1 Edisi Juli 2018. Universitas Padjajaran.
- Sugiono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2018. Metode Penelitian Kualitatif, R&D, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sutojo. 2015. Good Corporate Governance. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka.
- Sutrisno, Edy. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenada Penerbit Media Group.
- Syahida dkk. 2014. Pengaruh Diversifikasi Korporat, Ukuran Perusahaan dan Struktur Modal Terhadap Kinerja Perusahaan.
- Syaukani Pratama, Dkk. 2015. Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Model
- Tahir, 2014. Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Bandung: Alfabeta