



Analysis of Village Apparatus Performance in Providing Public Services to the Community Based on Law No. 25 of 2009

(Study at the Sungai Purun Kecil Village Office, Mempawah Regency)

Muhammad Farizki*

Universitas Nahdlatul Ulama Kalimantan Barat, Indonesia

*Penulis korespondensi: farizki2804@gmail.com¹

Abstract. *This study aims to analyze the performance of village officials in providing public services to the community in Sungai Purun Kecil Village, Sungai Pinyuh District, Mempawah Regency, based on Law Number 25 of 2009. The approach used was a normative qualitative approach with descriptive methods, collecting data through interviews, observation, and documentation. The results indicate that village officials have implemented administrative and social services in accordance with public service principles. However, there are obstacles in the aspects of information transparency, timeliness, and work discipline that affect the speed and quality of service. The human resource capacity of village officials also needs to be improved through training and competency development. This study recommends improving discipline, providing easily accessible information media, and increasing community participation in service performance evaluation as strategies to improve the quality of village public services. Thus, this research contributes to the development of effective and sustainable village public service governance.*

Keywords: *Application Performance; Competency Development; Information Transparency; Public Services; Village Apparatus*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Sungai Purun Kecil, Kecamatan Sungai Pinyuh, Kabupaten Mempawah, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif normatif dengan metode deskriptif, mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perangkat desa telah melaksanakan pelayanan administratif dan sosial sesuai prinsip layanan publik, namun terdapat kendala pada aspek keterbukaan informasi, ketepatan waktu, dan disiplin kerja yang memengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan. Kapasitas sumber daya manusia aparatur desa juga perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan disiplin, penyediaan media informasi yang mudah diakses, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam evaluasi kinerja pelayanan sebagai strategi meningkatkan mutu pelayanan publik desa. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan tata kelola pelayanan publik desa yang efektif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Aparatur Desa; Keterbukaan Informasi; Kinerja Perangkat; Pelayanan Publik; Pengembangan Kompetensi

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar yang memiliki peranan penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia, pelayanan publik diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 sebagai kewajiban negara untuk menciptakan kesejahteraan rakyat secara adil dan bermartabat (UU No. 1945). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi dasar hukum strategis yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas demi memenuhi hak-hak masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif (UU No. 25 Tahun 2009).

Meskipun menjadi kewajiban negara, implementasi pelayanan publik di tingkat desa masih menunjukkan berbagai kendala yang menghambat pencapaian kualitas optimal. Studi

terdahulu mengindikasikan bahwa kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik masih rendah dalam aspek profesionalisme, ketepatan waktu, serta keterbukaan informasi, yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat (Yuliza Firta, 2021; Ardiyana et al., 2024). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi pelayanan publik dan praktik pelaksanaannya di lapangan.

Kondisi tersebut menjadi permasalahan kritis mengingat desa merupakan ujung tombak pelayanan pemerintah yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa diwajibkan oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 untuk menyelenggarakan tata kelola publik yang transparan dan akuntabel, namun kapasitas dan kompetensi aparatur desa masih belum memadai, baik dari sisi pendidikan maupun kedisiplinan kerja (UU No. 6 Tahun 2014; Syukuri dalam Sartika, 2023).

Urgensi penelitian ini muncul dari kebutuhan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perangkat desa dalam pelayanan publik, khususnya dalam implementasi asas-asas pelayanan yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009. Penelitian ini sangat relevan secara praktis untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan desa demi kesejahteraan masyarakat serta secara ilmiah untuk mengisi kekurangan studi sebelumnya terkait pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik di tingkat desa.

Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat di Desa Sungai Purun Kecil, Kecamatan Sungai Pinyuh, Kabupaten Mempawah. Fokus analisis diarahkan pada implementasi enam asas pelayanan publik yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, keprofesionalan, keterbukaan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan (UU No. 25 Tahun 2009, Pasal 4).

Kontribusi artikel ini terletak pada penyajian kajian empiris yang mendetail mengenai kondisi pelayanan publik di tingkat desa berdasarkan standar hukum nasional terkini. Penelitian ini memberikan rekomendasi konkrit untuk perbaikan kapasitas SDM perangkat desa dan penguatan sistem informasi pelayanan sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat luas.

Lebih jauh, studi ini memperkaya khasanah ilmu manajemen publik dan administrasi desa dengan pendekatan normatif kualitatif yang menggali realitas lapangan serta perspektif para pemangku kepentingan di desa. Penelitian ini juga mempertajam pemahaman tentang dinamika pengelolaan sumber daya manusia dalam konteks pemberdayaan pemerintahan desa yang profesional.

Dengan demikian, artikel ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan, akademisi, dan praktisi pemerintahan desa untuk merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan prinsip-prinsip hukum yang berlaku.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan publik adalah keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak warga negara atas barang publik, jasa publik, dan layanan administratif (UU No. 25 Tahun 2009). Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik menjadi aspek penting karena desa adalah unit pemerintahan terendah yang langsung melayani masyarakat secara langsung dan akrab dengan kebutuhan lokal (Undang-Undang No. 6 Tahun 2014). Desa memiliki hak otonomi khusus yang memungkinkan pengaturan sendiri urusan pemerintahannya termasuk penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Ombudsman, 2021) namun tetap di bawah pengawasan pemerintah kabupaten dan provinsi.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, keprofesionalan, keterbukaan, ketepatan waktu, kemudahan akses, dan akuntabilitas. Asas-asas ini menjadi tolok ukur kualitas dan efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat desa sebagai pelaksana pelayanan bagi masyarakat (UU No. 25 Tahun 2009, Pasal 4). Namun dalam praktiknya, pelayanan publik di desa sering mengalami berbagai hambatan seperti keterbatasan kapasitas sumber daya manusia aparatur desa, lemahnya disiplin kerja, dan belum optimalnya sistem administrasi pelayanan (Yuliza Firta, 2021; Ardiyana et al., 2024).

Kinerja perangkat desa dalam melaksanakan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan teknis, keterampilan interpersonal, dan kapasitas konseptual yang dimiliki oleh aparatur. Faktor kualifikasi pendidikan, pengalaman kerja, serta rekrutmen yang baik menjadi prasyarat utama optimalisasi kinerja aparatur desa (Syukuri dalam Sartika, 2023). Selain itu, pembinaan berkelanjutan dan pengawasan dari pemerintah kabupaten maupun lembaga perwakilan masyarakat juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik desa (Ombudsman, 2021).

Pelayanan publik yang efektif di tingkat desa tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga sangat berkontribusi pada pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa itu sendiri. Desa yang mampu memberikan pelayanan publik berkualitas akan menunjang terciptanya kesejahteraan sosial dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah

desa (Musdi et al., 2023). Oleh karena itu, kelangsungan peningkatan kualitas pelayanan publik desa harus menjadi fokus utama kebijakan pemerintah desa dan pengawasan pemerintah daerah.

Pelayanan publik desa merupakan subsistem pemerintahan yang berperan penting dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan desa, pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat. Menurut Pemendagri Nomor 84 Tahun 2015, perangkat desa termasuk sekretaris desa, pelaksana teknis, dan kepala urusan kewilayahan bertugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang mendukung kepala desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa (Pemendagri, 2015). Kinerja mereka sangat menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Di samping aspek administratif, dimensi kualitatif pelayanan seperti responsivitas, empati, dan interaksi sosial yang humanis juga menjadi penentu utama keberhasilan pelayanan publik di desa (Gresik, 2023). Kualitas pelayanan yang bersifat inklusif dan menghargai keberagaman masyarakat mencerminkan implementasi asas non-diskriminatif dan partisipatif sebagaimana diamanatkan oleh UU No. 25 Tahun 2009.

Konsep manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam pelayanan publik desa juga relevan untuk meningkatkan kinerja aparatur desa. MSDM meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengembangan kompetensi, dan pengawasan agar sumber daya manusia dapat digunakan secara efektif dan profesional (Irma Yuliani, 2023). Pendidikan dan pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan aparatur desa agar mampu melaksanakan tugasnya secara optimal.

Faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang mendukung, kebijakan remunerasi, serta dukungan teknologi informasi menjadi pendukung penting dalam peningkatan kapasitas aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan terjangkau (Iqbal Setiawan, 2024; Ombudsman, 2021). Dengan demikian, kualitas pelayanan publik desa dapat menjadi indikator utama pembangunan desa dan kesejahteraan masyarakatnya.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian normatif deskriptif, yang dipilih karena efektif untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena sosial dalam konteks alamiah pelayanan publik di tingkat desa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 serta aspek hukum dan kinerja aparatur desa (Sugiyono, 2020; UU No. 25 Tahun 2009). Penelitian ini dilaksanakan di Desa Sungai Purun Kecil, Kecamatan Sungai

Pinyuh, Kabupaten Mempawah, pada bulan Oktober 2024, yang merupakan waktu pengamatan langsung terhadap kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik.

Instrumen penelitian terdiri atas panduan wawancara semi-terstruktur yang digunakan untuk memperoleh data kualitatif dari aparatur desa dan masyarakat sebagai responden utama, observasi langsung di kantor desa, serta dokumentasi tertulis berupa peraturan dan laporan kegiatan pelayanan publik. Validitas data dijamin melalui teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan media dokumentasi (Miles & Huberman, 2014). Indikator yang digunakan mencakup asas-asas pelayanan publik sebagaimana diatur oleh UU No. 25 Tahun 2009, seperti keprofesionalan, ketepatan waktu, keterbukaan, dan kecepatan pelayanan.

Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis kualitatif interaktif, yang melibatkan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis dan berulang sehingga memperoleh kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan (Miles & Huberman, 2014). Analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak analisis data kualitatif untuk mempermudah pengelolaan dan pengorganisasian data penelitian.

Metode ini memberikan pendekatan komprehensif dalam menggambarkan dan menganalisis kinerja perangkat desa dalam pelayanan publik, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan kondisi nyata dan menjadi dasar bagi rekomendasi perbaikan manajemen pelayanan di desa.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Perangkat Desa dalam Aspek Pelayanan Administratif dan Prosedural

Penelitian mengungkapkan bahwa perangkat desa di Desa Sungai Purun Kecil telah melaksanakan pelayanan administratif sesuai dengan aturan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kepala Desa Zainol Bahri menegaskan bahwa perangkat desa memiliki pembagian tugas yang jelas dan saling membantu ketika diperlukan untuk memperlancar pelayanan, “Kami berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin dengan pembagian tugas yang jelas agar tidak terjadi tumpang tindih dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.” Kondisi ini mencerminkan adanya pemahaman yang baik terhadap struktur organisasi desa sebagai fondasi pelaksanaan pelayanan publik.

Sekretaris Desa, Nurdin, menambahkan bahwa pelaksanaan pelayanan didasarkan pada asas kepastian hukum, dengan pedoman dan regulasi yang jelas, “Setiap kegiatan pelayanan mengacu pada aturan yang berlaku, terutama UU No. 25 Tahun 2009 sehingga pelaksanaan

tugas perangkat desa berjalan secara sistematis dan legal.” Hal ini memperkuat legitimasi dan standar operasional pelayanan publik yang dijalankan di kantor desa.

Meskipun sistem pelayanan telah berjalan sebagaimana mestinya, masih ditemukan kendala terkait kurangnya panduan tertulis yang memudahkan masyarakat memahami prosedur pelayanan. Murniati, seorang warga, menyatakan kesulitannya dalam mengakses informasi pelayanan, “Kadang saya bingung soal persyaratan pembuatan surat karena tidak ada petunjuk tertulis, sehingga harus bolak balik ke kantor desa.” Hal ini menunjukkan perlunya inovasi berupa media informasi seperti pamflet atau pengumuman tertulis untuk mendukung transparansi dan kemudahan akses.

Aspek ketepatan waktu dalam pelayanan administratif masih menjadi tantangan, di mana perangkat desa sering mengalami keterlambatan dalam proses penyelesaian permohonan masyarakat. Izzatul Lailatul Qamariah mengungkapkan pengalamannya, “Pelayanan di desa bagus, namun saya sering mengalami keterlambatan dalam penyelesaian administrasi, padahal syarat sudah lengkap.” Kondisi ini mengindikasikan adanya masalah dalam manajemen waktu dan beban kerja perangkat desa yang harus segera diatasi.

Selain itu, disiplin kerja perangkat desa menjadi faktor penting yang mempengaruhi kelancaran pelayanan. Nuraini menyebutkan, “Jam buka kantor desa tidak selalu konsisten, sehingga terkadang saya datang pagi tapi kantor belum buka.” Permasalahan disiplin ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat dan menghambat pemberian pelayanan yang optimal.

Secara umum, kinerja pelayanan administratif perangkat desa sudah berjalan cukup baik sesuai tugas yang diamanatkan, tetapi perlu penguatan dalam aspek komunikasi dan disiplin kerja agar pelayanan semakin responsif dan memuaskan masyarakat. Penguatan sistem informasi dan monitoring internal yang rutin dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kinerja ini.

Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan publik desa membutuhkan penguatan manajemen internal, pelatihan perangkat desa, dan penyediaan media informasi yang memadai agar pelayanan administratif dapat berjalan lancar, efektif, dan efisien (Nadiffa Nizaul Nailufari dan Susi Fitria Dewi, 2024; Irmania Rambu Nggiri, 2024).

Kinerja Perangkat Desa dalam Aspek Pelayanan Sosial dan Responsivitas kepada Masyarakat

Berikut ini penjelasan untuk Sub judul kedua. Selain aspek administratif, kinerja perangkat desa juga difokuskan pada kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan sosial

yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan warga, perangkat desa dinilai responsif dan etis dalam melayani masyarakat, seperti dituturkan Abdurrahman, “Mereka cepat tanggap dan sangat bertanggung jawab terhadap tugas pelayanan, sehingga saya merasa sangat terbantu.” Ini menandakan bahwa sikap profesional dan komunikasi interpersonal perangkat desa menjadi modal utama dalam membangun trust publik.

Namun, kapasitas sumber daya manusia yang sebagian besar berlatar belakang pendidikan menengah atas membatasi kemampuan teknis perangkat desa. Kepala Desa Zainol Bahri mengungkapkan kendala tersebut, “Sebagian besar perangkat desa kami masih lulusan SMA sehingga perlu pelatihan peningkatan kapasitas agar dapat memberikan pelayanan secara profesional dan sesuai standar.” Hal ini menunjukkan kebutuhan pelatihan berkala dan pengembangan kompetensi sebagai titik krusial dalam peningkatan kinerja pelayanan sosial.

Responsivitas terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat juga menjadi ukuran penting kinerja perangkat desa. Penyampaian warga Nuriyeh, “Walaupun tidak dipersulit dalam layanan, tapi kadang penyelesaiannya lambat karena perangkat desa tidak selalu siap,” mencerminkan tantangan dalam kecepatan proses pelayanan sosial, yang dapat menimbulkan kecemasan dan ketidakpuasan masyarakat jika tidak segera diperbaiki.

Lebih jauh, perangkat desa perlu mengoptimalkan keterbukaan informasi agar masyarakat dapat mengakses pelayanan secara mandiri dan efisien. Hal ini sejalan dengan aspirasi warga Murniati tentang kurangnya panduan tertulis, yang jika diperbaiki dapat mengurangi beban perangkat dan mempercepat pelayanan.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja pelayanan sosial memerlukan perhatian terhadap aspek pelatihan sumber daya manusia, penguatan sistem komunikasi internal dan eksternal, serta pengembangan media informasi publik. Implementasi teknologi informasi seperti aplikasi pelayanan desa menjadi opsi strategis yang didukung oleh penelitian Andika Eka Prasetya (2024).

Pendekatan manajemen berbasis masyarakat berupa pelibatan warga dalam evaluasi kinerja aparatur juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan sosial desa sekaligus mengakselerasi pemberdayaan sosial dan pembangunan berkelanjutan (Musdi et al., 2023).

Dengan demikian, pelayanan sosial dan responsivitas perangkat desa harus terus ditingkatkan melalui pelatihan, peningkatan kapasitas, dan inovasi dalam penyampaian informasi agar memenuhi harapan masyarakat serta mendukung pembangunan desa secara keseluruhan.

Pembahasan

Penelitian ini menegaskan bahwa kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Sungai Purun Kecil telah menunjukkan pencapaian signifikan dalam aspek administratif dan sosial. Pelayanan administratif yang berjalan sesuai dengan regulasi, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, membuktikan bahwa perangkat desa mampu mematuhi asas kepastian hukum dan pembagian tugas yang efektif. Namun, keterbukaan informasi dan ketepatan waktu menjadi tantangan utama yang perlu diperbaiki guna meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kurangnya panduan tertulis dan disiplin kerja yang belum optimal berdampak pada keterlambatan pelayanan dan kebingungan masyarakat, sesuai temuan dalam kajian sebelumnya (Nadiffa Nizaul Nailufari dan Susi Fitria Dewi, 2024; Irmania Rambu Nggiri, 2024).

Dari sisi pelayanan sosial, perangkat desa dinilai responsif dan profesional oleh masyarakat, meskipun kapasitas sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi. Faktor responsivitas terhadap aspirasi warga dan kemampuan berkomunikasi menjadi kunci dalam membangun hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas layanan. Namun, kecepatan layanan dan penggunaan media informasi yang kurang maksimal menjadi hambatan yang memerlukan inovasi, termasuk pemanfaatan teknologi informasi sebagai solusi strategis sesuai rekomendasi studi Andika Eka Prasetya (2024). Partisipasi masyarakat dalam evaluasi kinerja aparatur juga berpotensi memperkuat pemberdayaan sosial dan mendukung pembangunan berkelanjutan.

Dengan demikian, temuan ini menggambarkan bahwa meskipun perangkat desa Sungai Purun Kecil telah menjalankan peran pelayanan publik secara baik, optimalisasi pelayanan melalui peningkatan disiplin, pengembangan sumber daya manusia, serta penggunaan media informasi dan teknologi tetap menjadi agenda penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pendekatan manajemen pelayanan publik yang holistik dan berbasis *community engagement* akan memperkuat efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa sekaligus menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan utama.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja perangkat desa Sungai Purun Kecil dalam memberikan pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, khususnya dalam hal pembagian tugas yang jelas,

kepastian hukum, dan sikap profesional aparaturnya. Namun, masih terdapat kelemahan signifikan pada aspek keterbukaan informasi, ketepatan waktu pelayanan, dan disiplin kerja perangkat desa yang mengakibatkan keterlambatan layanan dan kebingungan masyarakat dalam mengakses pelayanan. Selain itu, kapasitas sumber daya manusia perangkat desa perlu terus dikembangkan untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Dengan demikian, kinerja perangkat desa telah memberikan kontribusi positif bagi masyarakat, namun masih memerlukan perbaikan untuk mencapai pelayanan yang optimal, responsif, dan memuaskan.

Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian, beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut: Pertama, perangkat desa perlu meningkatkan disiplin kerja terutama dalam hal jam operasional kantor agar pelayanan publik dapat berjalan tepat waktu dan efektif. Kedua, pemerintah desa hendaknya menyediakan media informasi yang jelas dan mudah diakses, seperti panduan tertulis atau sarana komunikasi berbasis teknologi, guna mempermudah masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan. Ketiga, pelatihan dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia aparaturnya harus diintensifkan untuk meningkatkan kemampuan teknis dan profesionalisme dalam memberikan layanan. Keempat, upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam evaluasi kinerja pelayanan perlu dilakukan guna memperkuat akuntabilitas dan keterlibatan komunitas dalam pembangunan desa. Saran-saran ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang baik dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Aditya Wardhana. (2023). *Pengukuran kinerja sektor publik*. Yogyakarta.
- Ardiyana, M., Firayanti, Y., & Wulansari, F. (2024). Peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja dosen di Universitas Nahdlatul Ulama Kalimantan Barat tahun 2024. [*Nama jurnal tidak tercantum*], 3, 1230–1239.
- Corneles, C., & Tulusan, F. (2019). Kinerja sekretariat desa dalam penataan administrasi desa (Studi kasus di Desa Gangga Satu Kecamatan Likupang Barat Kabupaten Minahasa Utara). *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 1689–1699.
- Desti, W. R. (2023). Efektivitas kinerja pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. [*Nama jurnal tidak tercantum*], 4, 1299–1310.
- Emi Handrina. (2021). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi di Kantor Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh Kota Bukit Tinggi). [*Nama jurnal tidak tercantum*], 3(1), 97–101.

- Fatza Ismarita, & Afrianda, R. T. (2024). Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sekip Hulu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *[Nama jurnal tidak tercantum]*, 8, 17167–17178.
- Firayanti, Y., Pranoto, I. A., & Ahmadi, A. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Tiptop Laundry Pontianak. *Jurnal Economina*, 2(6), 1218–1232. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.582>
- Hamdani, I. M., & Bustamin, S. (2023). Edukasi membuka kesuksesan: Peran profesionalisme dan etika dalam bekerja. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat METHABDI*, 3(1), 71–76. <https://doi.org/10.46880/methabdi.vol3no1.pp71-76>
- Harahap, I. T., & Sintara, D. (2025). Studi evaluasi kinerja aparat desa dalam meningkatkan pelayanan publik ditinjau dalam perspektif hukum administrasi negara (Studi kasus di Desa Pasar V Kebun Kelapa Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang). *[Nama jurnal tidak tercantum]*, 1, 82–94.
- Hariato, I. (2022). Analisis kinerja aparatur sipil negara (ASN) di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. *[Nama jurnal tidak tercantum]*, 508–518.
- Hidayati, A. B. S. (2024). Efektivitas kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik (Suatu penelitian pada Kantor Desa Kelirejo Kecamatan Belitang II Kabupaten OKU Timur Provinsi Sumatera Selatan). *[Nama jurnal tidak tercantum]*, 21(2), 85–94.
- Khalid Aldien, Bagaskara, D. L., & Subakti, W. I. (2024). Kualitas pelayanan publik berbasis web dari perspektif masyarakat di Desa Cinunuk. *[Nama jurnal tidak tercantum]*, 2(1), 1–10.
- Listriyanti Palangda, & Dame, J. M. (2020). Penerapan prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 273–287. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p273-287>
- Musdi, Y., Firayanti, Y., & Musriah, M. (2023). Kualitas pelayanan publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3, 1230–1239.
- Peraturan Pemerintah RI. (2019). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PP RI No. 30 Tahun 2019)*. DKI Jakarta.
- PERMENDAGRI. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa (Permendagri RI No. 84 Tahun 2015)*. DKI Jakarta.
- Rahmisyari. (2020). Pengaruh iklim organisasi terhadap efektivitas pelayanan pegawai Kantor Camat Kota Utara Kota Gorontalo. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 2(2), 91. <https://doi.org/10.47201/v2i2.55>
- Sartika, L. D., Suji, S., & Negoro, A. H. S. (2023). Kinerja aparatur dalam pelayanan kependudukan di Desa Sumberarum Kecamatan Songgon Kabupaten Banyuwangi. *E-Sospol*, 10(1), 89. <https://doi.org/10.19184/e-sospol.v10i1.37721>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian pendidikan (Kuantitatif, kualitatif dan penelitian pendidikan)*.
- Taufiqulhidayat Khair, & Mulyanto. (2023). Urgensi keterbukaan informasi publik dalam pemenuhan hak asasi manusia. *UNES Law Review*, 6(2), 2–3.
- Undang-Undang RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik (UU RI No. 25 Tahun 2009)*. DKI Jakarta.

- Undang-Undang RI. (2012). *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pengadaan Tanah bagi Pembangunan untuk Kepentingan Umum (UU RI No. 2 Tahun 2012)*. DKI Jakarta.
- Undang-Undang RI. (2014a). *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Aparatur Sipil Negara (UU RI No. 5 Tahun 2014)*. DKI Jakarta.
- Undang-Undang RI. (2014b). *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Desa (UU RI No. 6 Tahun 2014)*. DKI Jakarta.
- Wahyudi, H., Nurlaily, & Seroja, T. D. (2023). Kepastian hukum terhadap pemenuhan hak-hak normatif pekerja pasca putusan Pengadilan Hubungan Industrial. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 18(1), 142–157. <https://doi.org/10.33059/jhsk.v18i1.7467>
- Widiati. (2021). Analisis kinerja pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(2), 50. <https://doi.org/10.31602/as.v6i2.5193>
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan teknologi di era digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754.
- Yuliani, I. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Yuliza Firta. (2021). Analisis kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.