

Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Desa Lubuk Dendang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai

Analysis of Village Apparatus Performance in the Provision of Public Services at the Lubuk Dendang Village Office, Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency

Hildanti Ayusfik Nasution¹, Amir Makhmud Zain Nasution², Elwardi Hasibuan³, Hablil Ikhwana⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 October 2026

Revised 15 October 2026

Accepted 17 October 2026

Available online 19 October 2026

Keywords

Village Apparatus Performance, Public Services, Village Office



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of village apparatus in organizing public services at the Lubuk Dendang Village Office, Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency, as well as to identify the supporting and inhibiting factors in the implementation of these services. The research method utilized is a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interview techniques with key informants (Village Head, Village Apparatus, and community leaders), direct observation at the village office, and documentation. The performance indicators measured include productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The results of the study indicate that the performance of the village apparatus in organizing public services is generally quite good, particularly in terms of responsiveness and a friendly attitude in serving the community. However, several obstacles to performance optimization remain, including timeliness, where delays frequently occur in completing administrative processes such as ID cards (KTP), Family Cards (KK), and Birth Certificates, as well as inadequate supporting administrative facilities and infrastructure, such as frequently

damaged printers or laptops. Based on these findings, it is recommended that the Lubuk Dendang Village Government improve service quality, prioritize budget allocations for repairing public service facilities, and conduct evaluations for a more optimal workflow.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja perangkat desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Lubuk Dendang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam dengan informan kunci (Kepala Desa, Perangkat Desa, dan tokoh masyarakat), observasi langsung di kantor desa, serta dokumentasi. Indikator kinerja yang diukur meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara umum sudah berjalan cukup baik / baik, khususnya pada aspek responsivitas dan sikap ramah dalam melayani masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kendala optimalisasi kinerja, antara lain ketepatan waktu masih sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaian administrasi seperti Ktp, KK, Akte Kelahiran, sarana dan prasarana penunjang administrasi yang belum memadai, seperti Printer yang seing rusak, atau laptop yang rusak. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan kepada Pemerintah Desa Lubuk Dendang untuk meningkatkan kualitas layanan, memprioritaskan alokasi anggaran untuk perbaikan sarana pelayanan publik, serta melakukan evaluasi dan tata kerja yang lebih optimal.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya, pelayanan merupakan kebutuhan penting bagi setiap manusia karena hampir seluruh aktivitas masyarakat bersentuhan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah. Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan berkualitas. Namun, dalam praktiknya pelayanan publik masih sering menghadapi berbagai kendala seperti prosedur yang rumit, waktu pelayanan yang lambat, biaya yang dianggap

memberatkan, serta proses yang kurang efektif. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Pelayanan publik sejatinya merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari kemampuan memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu tuntutan utama yang harus diwujudkan oleh setiap lembaga pemerintahan, termasuk pemerintah desa sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat.

Dalam sistem pemerintahan Indonesia, desa memiliki kedudukan penting sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang bertugas mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa diberi kewenangan untuk menjalankan berbagai urusan pemerintahan dan pelayanan publik demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perangkat desa. Kompetensi, tingkat pendidikan, keterampilan, pengalaman, serta integritas aparatur desa menjadi faktor utama yang menentukan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Aparatur desa tidak hanya dituntut memiliki kemampuan administratif yang baik, tetapi juga harus memiliki tanggung jawab, etika kerja, dan komitmen dalam menjalankan tugas pelayanan publik secara profesional. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas, pemerintah desa dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai fenomena yang ditemukan di Desa Lubuk Dendang terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu masalah utama adalah rendahnya responsivitas yang terlihat dari masih adanya keluhan masyarakat mengenai ketidakhadiran perangkat desa pada jam kerja yang telah ditetapkan. Kondisi ini menyebabkan warga harus menunggu lebih lama bahkan kembali pada hari berikutnya untuk mengurus kebutuhan administrasi yang sebenarnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Selain itu, masih terdapat perangkat desa yang belum mampu mengoperasikan teknologi informasi secara optimal dalam mendukung pelayanan administrasi berbasis digital. Keterbatasan kemampuan tersebut mengakibatkan terjadinya kesalahan dalam pengolahan data serta memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan lainnya adalah kurangnya transparansi dan komunikasi terkait prosedur pelayanan maupun persyaratan administrasi yang harus dipenuhi masyarakat. Informasi yang tidak jelas sering menimbulkan kebingungan dan berpotensi memunculkan praktik pelayanan yang tidak sesuai dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Fenomena-fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan minimal yang seharusnya diberikan dengan kondisi pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat Desa Lubuk Dendang.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang menjadi fokus penelitian. Permasalahan pertama adalah masih sering terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian administrasi seperti surat pengantar, kartu tanda penduduk, maupun akta kelahiran yang dikeluarkan masyarakat. Permasalahan kedua berkaitan dengan kedisiplinan perangkat desa, yaitu masih ditemukannya pegawai yang datang terlambat atau pulang sebelum waktu kerja berakhir. Permasalahan ketiga adalah lemahnya pengawasan terhadap disiplin kerja karena belum terdapat sistem kontrol dan sanksi yang diterapkan secara tegas terhadap pelanggaran disiplin. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung seperti printer, laptop, maupun jaringan internet yang tidak stabil turut menghambat produktivitas pelayanan.

Kondisi ruang tunggu yang kurang memadai juga menyebabkan masyarakat merasa kurang nyaman saat menunggu pelayanan, sehingga berpengaruh terhadap persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan pada dua rumusan masalah utama, yaitu bagaimana kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat serta apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Lubuk Dendang. Penelitian bertujuan untuk menganalisis secara mendalam kinerja perangkat desa yang ditinjau dari aspek produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian juga bertujuan mengidentifikasi sejauh mana prosedur pelayanan yang dilaksanakan telah sesuai dengan standar operasional prosedur dan peraturan yang berlaku. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai kondisi pelayanan publik di tingkat desa.

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis, hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik dan manajemen sumber daya manusia sektor publik, khususnya yang berkaitan dengan kinerja aparatur desa dan pelayanan publik. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik mengkaji topik serupa serta menjadi sarana penerapan teori-teori pelayanan publik dalam konteks pemerintahan desa. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Desa Lubuk Dendang dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi berbagai hambatan yang ada. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat mendorong terwujudnya pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Bagi pemerintah kecamatan dan kabupaten, hasil penelitian dapat menjadi dasar pertimbangan dalam merumuskan kebijakan pembinaan dan pengawasan aparatur desa. Sementara itu, bagi penulis, penelitian ini memberikan tambahan wawasan dan pengalaman mengenai dinamika birokrasi pemerintahan desa.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa Lubuk Dendang, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai. Penelitian ini tidak berorientasi pada pengukuran angka atau pengujian statistik, melainkan berusaha menggali makna, pandangan, pengalaman, serta perilaku para pelaku yang terlibat dalam proses pelayanan publik. Dengan pendekatan ini, peneliti berupaya memperoleh gambaran yang utuh mengenai bagaimana perangkat desa menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan tersebut. Fokus penelitian diarahkan pada kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan yang diberikan. Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer yang diperoleh langsung dari informan penelitian dan data sekunder yang berasal dari berbagai dokumen, laporan, maupun publikasi yang relevan dengan permasalahan penelitian.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Lubuk Dendang, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi tersebut dipilih secara purposive atau sengaja karena dianggap memiliki karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian. Desa Lubuk Dendang dipandang sebagai lokasi yang tepat karena terdapat berbagai fenomena yang berkaitan dengan kinerja perangkat desa, khususnya dalam aspek kedisiplinan, ketepatan waktu,

dan efektivitas pelayanan administratif kepada masyarakat. Selain itu, desa ini memiliki aktivitas pelayanan publik yang cukup tinggi sehingga dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai kondisi birokrasi pemerintahan desa. Pemilihan lokasi juga didasarkan pada kemudahan akses bagi peneliti dalam memperoleh informasi melalui wawancara dan observasi langsung terhadap perangkat desa maupun masyarakat. Penelitian direncanakan berlangsung selama sembilan bulan, mulai Oktober 2025 hingga Juni 2026, yang mencakup seluruh tahapan penelitian mulai dari persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Subjek penelitian adalah Kepala Desa serta seluruh perangkat desa yang bekerja di Kantor Desa Lubuk Dendang. Kepala desa dipilih sebagai informan utama karena memiliki peran strategis dalam merancang, menetapkan, dan mengawasi kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan disiplin kerja serta kualitas pelayanan publik. Sementara itu, perangkat desa menjadi subjek penelitian karena mereka merupakan pelaksana langsung pelayanan kepada masyarakat. Melalui keterlibatan kedua pihak tersebut, penelitian dapat memperoleh informasi yang komprehensif mengenai kebijakan, pelaksanaan, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Objek penelitian difokuskan pada strategi kepala desa dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai. Strategi tersebut mencakup berbagai bentuk pendekatan seperti keteladanan, pengawasan, pemberian penghargaan dan sanksi, serta penerapan aturan kerja yang bertujuan meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik dan administrasi pemerintahan desa. Penelitian ini juga bertujuan mengevaluasi sejauh mana strategi tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Untuk memperoleh data yang mendalam, penelitian melibatkan sejumlah informan yang dipilih berdasarkan keterkaitan mereka dengan objek penelitian. Informan terdiri atas kepala desa, ketua Badan Permusyawaratan Desa (BPD), sekretaris desa, kepala urusan umum, kepala dusun, tokoh agama, serta beberapa anggota masyarakat yang pernah menerima pelayanan di kantor desa. Kehadiran berbagai jenis informan memungkinkan peneliti memperoleh beragam perspektif, baik dari pihak penyelenggara pelayanan maupun pihak penerima layanan. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dibandingkan dan diverifikasi sehingga menghasilkan temuan yang lebih akurat dan objektif.

Sumber data dalam penelitian dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dan observasi di lapangan. Wawancara dilakukan untuk menggali pandangan, pengalaman, serta penilaian informan mengenai kinerja perangkat desa dan kualitas pelayanan publik. Sementara itu, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi pelayanan yang berlangsung, termasuk kedisiplinan perangkat desa, proses pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta ketersediaan fasilitas pendukung. Adapun data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen seperti profil desa, struktur organisasi pemerintah desa, laporan kinerja pemerintahan desa, serta berbagai peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi, yaitu memadukan beberapa teknik untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan valid. Teknik pertama adalah observasi, yang dilakukan secara langsung untuk melihat realitas pelayanan di lapangan. Pengamatan difokuskan pada aspek kedisiplinan pegawai, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, serta pola interaksi antara aparat desa dan masyarakat. Teknik kedua adalah wawancara mendalam dengan kepala desa, perangkat desa, masyarakat, dan tokoh masyarakat. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur sehingga memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang luas dan mendalam mengenai masalah yang diteliti. Teknik ketiga adalah

dokumentasi, yaitu pengumpulan berbagai dokumen, foto, arsip, dan catatan yang dapat mendukung hasil penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif dan berlangsung sejak awal pengumpulan data hingga penelitian selesai. Tahapan pertama adalah pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahapan kedua adalah reduksi data, yaitu proses menyeleksi, menyederhanakan, dan mengelompokkan data berdasarkan fokus penelitian sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih terarah. Tahapan ketiga adalah penyajian data dalam bentuk uraian naratif dan kutipan hasil wawancara untuk memudahkan pemahaman terhadap pola dan hubungan yang ditemukan di lapangan. Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses menyimpulkan hasil penelitian serta membandingkannya dengan teori yang relevan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, member check, dan perpanjangan keikutsertaan peneliti di lapangan. Langkah-langkah tersebut dilakukan agar data yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi serta mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai kinerja perangkat desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Lubuk Dendang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada aspek produktivitas, Pemerintah Desa Lubuk Dendang mengupayakan pencapaian target kerja melalui kombinasi strategi internal dan eksternal. Strategi internal difokuskan pada optimalisasi peningkatan Pendapatan Asli Desa (PADesa), peningkatan partisipasi masyarakat, serta penataan manajemen pembangunan desa melalui pengalokasian Anggaran Dana Desa (ADD) dan program bantuan pembangunan untuk infrastruktur pemukiman warga. Sementara itu, strategi eksternal diwujudkan melalui pengawalan dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJM-Desa) pada forum Musrenbang tingkat kecamatan/kabupaten, pembentukan kerja sama antardesa, serta mendorong regulasi daerah yang mendukung pembangunan partisipatif. Secara kuantitatif, kebutuhan jumlah perangkat desa sebanyak sembilan orang telah terpenuhi dan berhasil menyelesaikan berbagai program pembangunan fisik seperti pemeliharaan jalan serta penerangan jalan desa. Namun secara operasional, tingkat produktivitas organisasi belum sepenuhnya optimal karena pemanfaatan sumber daya manusia yang ada belum diimbangi dengan efisiensi dan inisiatif kerja yang merata di antara seluruh aparatur.

Pada aspek kualitas layanan, temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa masih tergolong belum maksimal dan memerlukan pembenahan yang signifikan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kecermatan, ketelitian, dan kecepatan aparatur dalam memproses kebutuhan administrasi warga. Di Desa Lubuk Dendang, fenomena yang sering dijumpai adalah kurangnya ketelitian perangkat desa saat pembuatan dokumen administratif seperti surat keterangan tidak mampu, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Kesalahan pengetikan nama, tanggal lahir, maupun kekeliruan dalam penyusunan laporan kegiatan kerap terjadi sehingga pembuatan dokumen harus diulang beberapa kali. Hal ini berampak langsung pada durasi pelayanan yang menjadi lebih lama dan memaksa masyarakat menunggu dalam waktu yang relatif panjang. Meskipun dari segi sikap pelayanan aparatur sudah menerapkan perilaku yang ramah, sopan, dan santun, ketidakselarasan antara harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat dengan realitas teknis di lapangan menyebabkan tingkat kepuasan warga terhadap kualitas layanan administrasi masih rendah.

Pada aspek responsivitas, Pemerintah Desa Lubuk Dendang menunjukkan daya tanggap yang sangat baik, terutama dalam merespons keluhan dan kebutuhan pembangunan fisik

masyarakat. Aparatur desa terbukti sigap menangani permasalahan infrastruktur, seperti pembangunan dan perbaikan saluran air/drainase di area persawahan warga untuk mencegah erosi dan banjir yang sempat mengancam lahan pertanian. Selain itu, pemerintah desa responsif terhadap ketenteraman sosial dengan menerbitkan Peraturan Desa (Perdes) mengenai larangan hiburan "keyboard bongkar/seksi" yang meresahkan warga. Hubungan kerja sama dan komunikasi internal antarperangkat desa serta pimpinan juga terjalin dengan baik, di mana para kaur dan kasi saling membantu menutupi kekurangan tugas satu sama lain. Kendati demikian, responsivitas pada sektor pembangunan non-fisik masih dinilai kurang optimal. Hal ini terlihat dari minimnya keberlanjutan program pemberdayaan masyarakat yang dibentuk desa, sehingga warga cenderung membuat kegiatan pemberdayaan secara mandiri tanpa pembinaan yang konsisten dari pemerintah desa.

Pada aspek responsibilitas, tingkat kepatuhan perangkat desa terhadap standar operasional dan Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 75 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa masih memerlukan perhatian serius. Aturan tersebut telah menetapkan jam kerja resmi desa, yaitu Senin hingga Kamis pukul 08.00–16.00 WIB dan Jumat pukul 08.00–14.00 WIB. Namun, hasil observasi dan wawancara mengungkap masih maraknya pelanggaran kedisiplinan, seperti perangkat desa yang datang terlambat maupun pulang lebih awal dari jam kerja resmi. Keterlambatan ini menyebabkan masyarakat harus menunggu lama di kantor desa dan membuat penyelesaian berkas administrasi menjadi tidak efisien. Upaya pemerintah desa yang mencoba mengganti ketidakhadiran jam kerja resmi dengan memberikan pelayanan di luar jam kantor (seperti malam hari atau hari libur) dinilai kurang efektif oleh sebagian masyarakat karena prosedur tidak berjalan satu pintu. Selain itu, keterlambatan juga terjadi pada penyelesaian Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) kegiatan desa yang kerap melewati batas waktu satu bulan setelah kegiatan. Kurang tegasnya sanksi yang diberikan oleh pimpinan yang selama ini hanya sebatas teguran lisan menjadi penyebab utama belum terbangunnya budaya disiplin kerja yang ketat.

Pada aspek akuntabilitas, Pemerintah Desa Lubuk Dendang mencatatkan kinerja yang tergolong sangat baik, transparan, dan terpercaya. Kepala Desa secara tegas melarang segala bentuk pungutan liar (pungli), sehingga seluruh pelayanan administrasi desa dapat diakses warga secara gratis tanpa biaya tambahan. Dari segi pelaporan formal, pemerintah desa telah menyusun dan menyampaikan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (LPPD) kepada Bupati melalui Camat, Laporan Keterangan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (LKPPD) kepada BPD, serta Informasi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (IPPD) kepada masyarakat sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 46 Tahun 2016. Transparansi publik diwujudkan secara terbuka melalui pemasangan papan banner rincian Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes) serta realisasi program kerja di depan kantor desa. Prinsip akuntabilitas dan demokrasi juga ditingkatkan melalui perubahan sistem pemilihan anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD) yang kini dilakukan secara langsung oleh seluruh warga masyarakat, sehingga lembaga pengawas tersebut memiliki legitimasi kuat dan bersikap kritis dalam mengawasi kinerja pemerintah desa.

Secara keseluruhan, analisis data fokus menunjukkan bahwa faktor pendukung kinerja aparatur di Kantor Desa Lubuk Dendang meliputi ketersediaan struktur organisasi yang jelas, terjalinnya kerja sama tim yang solid, sikap pelayanan yang ramah, serta tingginya transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan. Sebaliknya, faktor penghambat utama bersumber dari rendahnya tingkat ketelitian dan kecermatan aparatur dalam tata naskah administrasi, belum optimalnya penguasaan teknologi informasi pada sebagian perangkat desa, lemahnya kedisiplinan terhadap jam kerja kantor, keterbatasan sarana penunjang seperti printer dan

komputer yang sering rusak, serta minimnya tindakan sanksi tegas terhadap pelanggaran prosedur. Untuk mengatasi kendala tersebut, Pemerintah Desa Lubuk Dendang disarankan untuk menerapkan sistem absensi digital/fingerprint, menyelenggarakan bimbingan teknis (Bimtek) administrasi secara berkala, memprioritaskan alokasi anggaran APBDes untuk perbaikan fasilitas kantor, serta memperkuat fungsi pengawasan internal pimpinan guna mewujudkan pelayanan publik yang prima, efektif, dan akuntabel.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Lubuk Dendang, Kecamatan Perbaungan, evaluasi melalui lima indikator kinerja menunjukkan gambaran yang bervariasi. Pada aspek produktivitas, pemerintah desa telah melakukan strategi internal dan eksternal seperti pendayagunaan PADesa, pemanfaatan ADD, dan pengawalan RPJM-Desa pada Musrenbang meskipun pelaksanaannya masih perlu diselaraskan agar memberikan dampak yang lebih optimal pada pembangunan dan layanan desa. Di sisi lain, kualitas layanan publik masih belum maksimal akibat rendahnya ketelitian beberapa perangkat desa dalam pengetikan surat administratif maupun laporan kegiatan, sehingga memperlama waktu tunggu masyarakat. Kendati demikian, responsivitas pemerintah desa tergolong cukup baik dalam merealisasikan keluhan warga, salah satunya melalui pembangunan saluran drainase pertanian, yang didukung oleh komunikasi internal dan kerja sama tim yang solid. Namun, dari aspek responsibilitas, kedisiplinan jam kerja perangkat desa masih perlu ditingkatkan karena masih dijumpai keterlambatan kehadiran dari ketentuan Peraturan Bupati (Senin–Kamis 08.00–16.00 WIB dan Jumat 08.00–14.00 WIB) yang menghambat pelayanan. Terakhir, akuntabilitas pemerintah desa dinilai tergolong sangat baik karena bebas dari pungutan liar, taat menyampaikan laporan pertanggungjawaban (LPPD, LKPPD, dan IPPD) sesuai aturan, transparan melalui papan informasi APBDes, serta melibatkan masyarakat secara langsung dalam pemilihan anggota BPD.

REFERENSI

- Afandi, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Riau: Zanafa Publishing.
- Dwiyanto, Agus. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kadir, Abdul. (2015). *Dasar-Dasar Pemerintahan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kamal, Muhammad. (2020). *Metodologi Penelitian: Pengantar Kerangka Konseptual*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pratama, A., & Arisandi, D. (2021). Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Pemerintahan Desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2).
- Siagian, S. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wijaya, H. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Nas Media Pustaka.