

ANALISIS KINERJA PERANGKAT DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA TELAGA KECAMATAN LENANGGUAR

Edrial¹, Yuningsih^{2*}, Muslim³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Samawa, Sumbawa, Indonesia

Penulis Korespondensi: yuningsih22@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History	
Received: 04 Desember 2025	
Revised: 13 Desember 2025	
Published: 31 Desember 2025	
Keywords	
Pelayanan Publik; Pemerintah Desa; Administrasi Desa;	Penelitian ini menganalisis kinerja perangkat Desa Telaga, Kecamatan Lenangguar, yang dinilai belum optimal dalam memberikan pelayanan publik. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan kinerja perangkat desa masih rendah pada tiga indikator utama: (1) Produktivitas, ditandai dengan rendahnya disiplin waktu (datang terlambat dan pulang sebelum waktunya); (2) Kualitas Layanan, yang terkendala oleh ketidadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas serta minimnya fasilitas komputer dan internet; dan (3) Responsivitas, di mana penanganan keluhan masyarakat cenderung lambat. Faktor penghambat utama adalah kapasitas SDM yang belum melek teknologi dan lemahnya pengawasan internal. Penelitian ini merekomendasikan penerapan sistem absensi yang ketat, pelatihan administrasi digital, dan pemenuhan fasilitas dasar kantor desa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama pada level pemerintahan desa yang menjadi ujung tombak dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Desa sebagai unit pemerintahan terkecil memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterima oleh warga, mulai dari administrasi kependudukan, pelayanan sosial, hingga urusan pembangunan desa. Oleh karena itu, kinerja perangkat desa menjadi faktor kunci yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik di tingkat lokal. Kinerja perangkat desa tidak hanya mencerminkan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan, tetapi juga menunjukkan sejauh mana pemerintah desa mampu menghadirkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pembangunan nasional yang menekankan pemerataan pelayanan hingga wilayah pedesaan, optimalisasi kinerja perangkat desa menjadi bagian krusial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik (good village governance).

Desa Telaga di Kecamatan Lenangguar merupakan salah satu desa yang sedang berkembang dengan karakteristik sosial dan geografis yang beragam. Masyarakat desa masih sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa untuk memenuhi berbagai kebutuhan administrasi dan urusan publik lainnya. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, proses pengurusan satu surat pengantar di Desa Telaga rata-rata membutuhkan waktu sekitar **1-2 hari kerja**, meskipun secara administratif dokumen tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat. Kondisi ini sering kali dipengaruhi oleh keterbatasan kehadiran perangkat desa, penumpukan pekerjaan pada jabatan tertentu, serta proses komunikasi yang belum berjalan efektif. Data awal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan

masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dengan praktik pelayanan yang berlangsung di lapangan. Selain itu, hasil observasi dan wawancara awal juga menunjukkan bahwa masyarakat masih mengeluhkan beberapa permasalahan pelayanan publik, seperti lambannya proses administrasi, kurangnya kejelasan informasi persyaratan pelayanan, keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi, serta kemampuan komunikasi pelayanan perangkat desa yang belum merata. Keluhan tersebut mencerminkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Telaga belum sepenuhnya memenuhi prinsip pelayanan prima yang diharapkan masyarakat. Di sisi lain, pemerintah Desa Telaga telah berupaya melakukan berbagai penyesuaian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya tersebut antara lain melalui pembentukan struktur organisasi pemerintahan desa, pembagian tugas perangkat desa sesuai dengan jabatan, serta penyelenggaraan pelayanan administrasi berdasarkan regulasi yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa. Namun dalam pelaksanaannya, berbagai tantangan masih dihadapi, terutama terkait dengan keterbatasan kompetensi perangkat desa, tingginya beban kerja pada posisi tertentu, serta minimnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik.

Kinerja perangkat desa juga dipengaruhi oleh tingkat koordinasi internal, kemampuan manajerial kepala desa, serta komitmen perangkat desa dalam menjalankan tugas pelayanan. Ketika salah satu aspek tersebut tidak berjalan optimal, maka kualitas pelayanan publik cenderung menurun dan berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat. Dalam beberapa kasus di wilayah Kecamatan Lenangguar, termasuk Desa Telaga, masyarakat masih menilai proses birokrasi desa sebagai berbelit, kurang informatif, dan sangat bergantung pada kehadiran individu perangkat desa tertentu. Berdasarkan observasi pra-penelitian, ditemukan fenomena kantor desa yang sering kosong pada jam kerja produktif (pukul 09.00 - 11.00 WITA), sehingga masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan harus menunggu lama atau kembali keesokan harinya. Selain itu, ketiadaan SOP tertulis membuat alur pelayanan menjadi tidak pasti dan bergantung pada mood petugas. Kondisi faktual di Desa Telaga ini kontradiktif dengan semangat UU Desa yang menuntut pelayanan prima dan profesional.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting dilakukan kajian mendalam mengenai kinerja perangkat desa dalam pelayanan publik serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tersebut. Penelitian ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik di Desa Telaga telah berjalan sesuai dengan prinsip pelayanan prima, yaitu cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Evaluasi terhadap kinerja perangkat desa diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sekaligus menjadi dasar bagi upaya peningkatan kapasitas aparatur desa. Penelitian mengenai kinerja perangkat desa dalam pelayanan publik di Desa Telaga Kecamatan Lenangguar menjadi penting karena hasilnya tidak hanya bermanfaat bagi Pemerintah Desa Telaga, tetapi juga bagi pemerintah kecamatan dan kabupaten dalam merumuskan kebijakan pembinaan dan penguatan kapasitas perangkat desa. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat

memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai kinerja perangkat desa dalam pelayanan publik di Desa Telaga, Kecamatan Lenangguar. Pendekatan ini dipilih karena penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena secara holistik dalam konteks alamiah. Menurut Sugiyono (2017), penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti objek alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Lokasi penelitian adalah Desa Telaga Kecamatan Lenangguar, dengan fokus kegiatan penelitian pada Kantor Desa Telaga sebagai pusat aktivitas pelayanan publik. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap perangkat desa, serta data sekunder yang berasal dari berbagai dokumen seperti profil desa, arsip pelayanan, dan peraturan terkait. Observasi difokuskan pada kedisiplinan jam kerja perangkat desa, kondisi fasilitas pelayanan (ruang tunggu, komputer), dan interaksi petugas dengan masyarakat saat memberikan pelayanan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1995) yang berlangsung secara siklus dan berkesinambungan. Model ini terdiri dari tiga tahapan utama:

- a. Reduksi Data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan pengorganisasian data mentah yang diperoleh di lapangan.
- b. Penyajian Data, yaitu menyusun informasi secara sistematis dalam bentuk narasi agar pola dan hubungan antar data dapat terlihat dengan jelas.
- c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi, yaitu interpretasi terhadap data yang telah disajikan untuk menemukan makna, pola, dan jawaban atas fokus penelitian sekaligus melakukan verifikasi melalui pengecekan ulang data.

Melalui pendekatan dan prosedur tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja perangkat desa dalam pelayanan publik serta faktor-faktor yang memengaruhinya di Desa Telaga Kecamatan Lenangguar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja perangkat desa dalam pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting karena perangkat desa merupakan unsur pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Di Desa Telaga Kecamatan Lenangguar, kinerja perangkat desa terlihat belum optimal dan masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaan tugasnya. Hal ini dapat dianalisis melalui tiga indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas, yang menggambarkan sejauh mana perangkat desa mampu menjalankan fungsi pelayanan publik secara efektif.

Dari aspek produktivitas, hasil penelitian menunjukkan bahwa perangkat desa belum sepenuhnya mampu mencapai target pelayanan secara maksimal. Temuan ini didasarkan pada hasil observasi langsung peneliti selama proses pelayanan di kantor Desa Telaga serta telah terhadap dokumen administrasi desa berupa buku absensi kehadiran perangkat desa. Berdasarkan catatan observasi, pada beberapa hari pelayanan ditemukan kondisi keterlambatan kehadiran perangkat desa pada jam kerja yang telah ditetapkan serta kepulangan lebih awal sebelum waktu kerja berakhir. Pola kehadiran tersebut berdampak pada berkurangnya waktu efektif kerja dan menyebabkan sebagian pekerjaan administrasi, seperti pengurusan surat pengantar dan layanan kependudukan, mengalami penundaan. Rendahnya produktivitas akibat ketidakdisiplinan waktu menunjukkan lemahnya leadership dan pengawasan internal dari Kepala Desa. Budaya kerja yang santai ini berimplikasi pada tertundanya penyelesaian dokumen warga, yang seharusnya bisa selesai dalam hitungan jam menjadi berhari-hari. Selain itu, hasil observasi juga menunjukkan bahwa tidak semua perangkat desa hadir secara bersamaan pada jam pelayanan, sehingga beban kerja pelayanan sering kali terpusat pada perangkat tertentu. Kondisi ini memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat dan menimbulkan antrean pada waktu-waktu tertentu. Meskipun desa memiliki ketentuan jam kerja, implementasinya belum berjalan secara konsisten dalam praktik sehari-hari. Rendahnya produktivitas ini menunjukkan perlunya peningkatan kedisiplinan kerja, penguatan pengawasan internal, serta komitmen perangkat desa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pelayanan publik secara profesional.

Selanjutnya, kualitas layanan yang diberikan perangkat desa juga masih menunjukkan kelemahan. Kualitas layanan seharusnya mencerminkan ketelitian, keandalan, dan ketepatan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Namun, temuan lapangan memperlihatkan bahwa masih ada perangkat desa yang kurang teliti dalam menangani administrasi, serta belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip pelayanan prima. Beberapa keluhan masyarakat terkait proses pelayanan yang lambat dan informasi yang kurang jelas mengindikasikan bahwa kualitas layanan belum memenuhi harapan publik. Hal ini perlu menjadi perhatian serius, mengingat pelayanan publik yang baik merupakan wujud tanggung jawab perangkat desa sebagai pelayan masyarakat. Ketiadaan SOP tertulis merupakan masalah manajerial yang serius. Tanpa SOP, pelayanan menjadi tidak terstandarisasi. Selain itu, hambatan fasilitas (internet tidak stabil) di era digitalisasi desa saat ini menjadi ironi, mengingat besarnya Dana Desa yang seharusnya bisa dialokasikan untuk pengadaan infrastruktur penunjang kinerja.

Selain produktivitas dan kualitas layanan, responsivitas perangkat desa terhadap kebutuhan masyarakat juga masih perlu ditingkatkan. Responsivitas merupakan kemampuan perangkat desa untuk merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, masih ditemukan lambatnya respon perangkat desa dalam menindaklanjuti keluhan atau permohonan masyarakat. Beberapa masyarakat mengungkapkan bahwa proses penyampaian keluhan seringkali membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan tindak lanjut yang jelas. Rendahnya responsivitas ini mencerminkan kurangnya sensitivitas

perangkat desa terhadap kepentingan publik serta minimnya inisiatif proaktif dalam menyelesaikan persoalan pelayanan. Lambatnya respon terhadap keluhan warga menunjukkan kurangnya empati birokrasi. Perangkat desa cenderung menempatkan diri sebagai penguasa administratif alih-alih pelayan masyarakat (public servant).

Kinerja perangkat desa tersebut tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhinya. Salah satu faktor penting adalah kemampuan dan keterampilan perangkat desa dalam menjalankan tugas, khususnya dalam pengoperasian komputer dan teknologi administrasi. Di Desa Telaga, masih ada perangkat desa yang keterampilannya terbatas karena latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dan minimnya pelatihan teknis. Keterbatasan ini secara langsung berdampak pada lambatnya pelayanan administrasi.

Faktor lain yang mempengaruhi adalah tingkat disiplin kerja perangkat desa. Disiplin yang rendah menyebabkan ketidakhadiran tepat waktu, kurangnya tanggung jawab terhadap tugas, serta lemahnya komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal ini menjadi hambatan besar dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Ketidakdisiplinan tersebut menunjukkan perlunya pengawasan yang lebih intensif dari kepala desa dan penerapan mekanisme evaluasi kinerja yang lebih tegas. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi faktor signifikan yang menghambat kinerja perangkat desa. Di Desa Telaga, jaringan internet yang tidak stabil dan fasilitas administrasi yang masih terbatas membuat proses pelayanan publik sering mengalami keterlambatan. Sarana dan prasarana yang kurang memadai menghambat kelancaran kerja perangkat desa dan berdampak pada kepuasan masyarakat. Faktor terakhir yang turut memengaruhi adalah dukungan dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan publik. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai alur pelayanan membuat perangkat desa harus memberikan penjelasan berulang kali, sehingga memperlambat proses pelayanan. Partisipasi masyarakat yang belum optimal dalam mendukung tata kelola pelayanan publik juga menjadi tantangan tersendiri bagi perangkat desa dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja perangkat desa dalam pelayanan publik di Desa Telaga Kecamatan Lenangguar, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik oleh perangkat desa belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari tiga indikator utama kinerja, yaitu produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas, yang masih menunjukkan berbagai kelemahan. Produktivitas perangkat desa masih rendah, tercermin dari ketidaksesuaian waktu kerja dengan ketentuan serta penyelesaian administrasi yang belum efektif. Dari segi kualitas layanan, perangkat desa belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan yang teliti, jelas, dan sesuai prinsip pelayanan prima. Masih ditemui keluhan masyarakat terkait proses pelayanan yang lambat dan informasi yang kurang akurat. Responsivitas perangkat desa terhadap kebutuhan masyarakat juga belum maksimal, terlihat dari lambatnya penanganan keluhan dan kurangnya inisiatif proaktif dalam menyelesaikan persoalan pelayanan. Kinerja perangkat desa

tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain keterampilan perangkat desa yang belum merata, rendahnya disiplin kerja, keterbatasan sarana dan prasarana, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan publik yang masih minim. Keterbatasan fasilitas seperti jaringan internet yang tidak stabil dan kurangnya perangkat administrasi turut menghambat kelancaran pelayanan publik. Secara keseluruhan, peningkatan kapasitas perangkat desa melalui pelatihan, penguatan disiplin kerja, perbaikan fasilitas pendukung, serta peningkatan partisipasi dan pemahaman masyarakat merupakan langkah strategis yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Telaga Kecamatan Lenangguar. Melalui upaya tersebut, pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memenuhi harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Edy Sutrisno. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lestari, D., & Murti, B. (2015). *Teori dan Praktik Evaluasi Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1995). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. California: Sage Publications.
- Robbins, S. P. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Saadah, M. A., Erida, E., Syeftiani, T., et al. (2024). *Implementation of smart government through digital village information system*. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*. <https://doi.org/10.33394/jpu.v5i4.13000>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.