

KEMAMPUAN APARAT DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI DESA HUNTU BARAT KECAMATAN BULANGO SELATAN KABUPATEN BONE BOLANGO

Januar Sepang¹, Yahya Antu S.AB², Tetty Thalib³

¹²³Universitas Bina Taruna Gorontalo

januarsepang11@gmail.com , yahyaantu03@gmail.com , tetythalib72@gmail.com ,

Received: 05-08-2025

Revised: 20-08-2025

Approved: 27-08-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemampuan aparat Desa Huntu Barat dalam meningkatkan pelayanan publik, dengan fokus pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap aparatur desa. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat desa telah memiliki pengetahuan teknis dan keterampilan dasar dalam pelayanan administrasi, termasuk penggunaan teknologi digital seperti aplikasi OSS. Namun, masih terdapat keterbatasan dalam menangani urusan kompleks dan kedisiplinan waktu. Sikap aparat dinilai ramah dan responsif, tetapi konsistensi kehadiran perlu ditingkatkan. Kesimpulannya, meskipun aparat desa memiliki modal kuat dalam pengetahuan, keterampilan, dan sikap, diperlukan peningkatan kapasitas adaptif, kedisiplinan, dan konsistensi untuk mencapai pelayanan publik yang optimal. Saran penelitian mencakup pelatihan holistik, evaluasi rutin, dan penguatan manajemen waktu.

Kata Kunci: Aparat Desa; Pelayanan Publik; Kompetensi; Tata Kelola Desa; Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang baik dan menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja pemerintah, tidak hanya di tingkat pusat, tetapi juga di level paling bawah, yaitu pemerintah desa. Dalam konteks desentralisasi dan otonomi daerah, desa memegang peranan penting sebagai ujung tombak pelayanan langsung kepada masyarakat. Pemerintah desa bertugas untuk memastikan masyarakat mendapatkan akses terhadap layanan dasar seperti administrasi kependudukan, bantuan sosial, informasi pembangunan, serta pelayanan publik lainnya yang berdampak langsung pada kesejahteraan warga. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan yang menghambat optimalisasi pelayanan publik di desa. Salah satu isu utama yang sering muncul dalam berbagai studi dan hasil pengawasan adalah rendahnya kompetensi sumber daya manusia aparat desa. Hal ini mencakup keterbatasan dalam pemahaman terhadap regulasi, prosedur pelayanan publik, serta kurangnya keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi yang semakin dibutuhkan dalam penyelenggaraan layanan yang efisien dan transparan.

Dalam era digital saat ini, pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi mulai menjadi kebutuhan mendesak. Penggunaan aplikasi pelayanan administrasi, sistem informasi desa, serta digitalisasi arsip dan dokumen merupakan langkah-langkah strategis yang dapat diadopsi pemerintah desa untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, semua itu akan sulit terlaksana tanpa adanya peningkatan kapasitas SDM desa. Maka dari itu, penting untuk melihat pelayanan publik bukan sekadar sebagai proses administratif, melainkan sebagai interaksi sosial antara pemerintah desa dengan masyarakat yang menuntut transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara jelas mengatur bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan prinsip keadilan, partisipatif, tidak diskriminatif, dan profesional. Selaras dengan itu, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa juga menekankan pentingnya profesionalisme dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, termasuk dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat. Namun demikian, implementasi dari regulasi tersebut masih belum optimal di berbagai desa termasuk di Huntu Barat. Ketidaksesuaian antara kebijakan dan praktik pelayanan ini menjadi perhatian utama dalam upaya memperbaiki tata kelola pemerintahan desa ke depan.

Penelitian-penelitian mutakhir menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh tiga komponen utama: pertama, kapasitas dan kompetensi aparatur; kedua, sistem dan prosedur layanan yang jelas serta akuntabel; dan ketiga, partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik di pemerintahan desa dapat dilakukan dengan tata Kelola yang baik dan melaksanakan program program yang dapat mendukung kinerja aparatur desa dalam melayani Masyarakat

Kondisi di Desa Huntu Barat mencerminkan permasalahan yang telah diuraikan dalam berbagai penelitian tersebut. Berdasarkan pengamatan awal dan data yang diperoleh, diketahui bahwa desa ini menghadapi tantangan dalam hal minimnya pengetahuan, rendahnya keterampilan, serta kurangnya responsif dalam pengelolaan administrasi pelayanan. Hal ini berdampak pada persepsi negatif masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa dan menurunnya tingkat partisipasi warga dalam program-program Pembangunan desa. Ketika masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang layak dan merata, kepercayaan publik terhadap pemerintah desa akan menurun dan pada akhirnya dapat menghambat proses pembangunan.

Dengan memperhatikan tantangan dan dinamika tersebut, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat kemampuan aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat di Desa dan untuk mengetahui tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di desa.

. pelayanan terhadap Masyarakat harus dilakukan oleh sumber daya manusia yang sudah memiliki keahlian dalam bidangnya khususnya adalah dalam hal adminisitrasi jika sumber manusianya produktif, maka akan berdampak pada ketepatan waktu pelayanan yang baik dan efektif serta efisien, tetapi dalam bentuk pelayanan administrasi maupun non administrasi yang dilakukan oleh pemerintahan desa menginginkan pelayanan yang prima.

Oleh karena itu, urgensi penelitian ini menjadi semakin jelas, mengingat bahwa pelayanan publik merupakan hak dasar masyarakat dan menjadi tanggung jawab utama pemerintah desa. Pemerintah desa tidak hanya dituntut untuk menjalankan fungsi pelayanan, tetapi juga harus mampu membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang adil, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini hanya dapat terwujud jika aparat desa memiliki kemampuan, pengetahuan, dan integritas yang memadai untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

Dengan demikian, penelitian ini akan memfokuskan diri pada analisis kemampuan aparat Desa Huntu Barat dalam menjalankan tugas pelayanan publiknya, dengan menekankan aspek kompetensi, efisiensi layanan, serta partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh terhadap kondisi pelayanan publik desa dan menawarkan solusi strategis

dalam penguatan peran aparat desa sebagai pelayan masyarakat yang profesional dan berorientasi pada kepuasan publik.

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian Oleh Mingkid & Harilama, 2018a) “Komunikasi Organisasi *Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi organisasi pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Deskriptif kualitatif. Yang bermaksud membuat penggambaran secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta fakta dan sifat sifat populasi tertentu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi Pemerintah desa Pinapalangkow dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik belum dengan baik. Tidak berjalannya komunikasi organisasi pemerintah desa terlihat dari komunikasi internal pemerintah desa baik komunikasi vertical maupun komunikasi horizontal maupun komunikasi eksternal yang tidak maksimal. Serta tidak tertatanya agenda kerja dengan baik, waktu dan psikologis merupakan hambatan yang dihadapi oleh pemerintah desa Pinapalangkow dalam menjalankan komunikasi organisasi

(Mangimpis, 2018) “*Implementasi Kebijakan Administrasi Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan*”. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan, menganalisis dan mengetahui bagaimana kebijakan pemerintahan desa pelaksanaannya dalam pelayanan publik serta kendala kendala apa saja yang ada dalam pelaksanaannya kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik desa, di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif analisis data yang disajikan secara deskriptif dengan Teknik random village sampling atau pengambilan sampel secara acak delapan desa yang diambil Tiga desa di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan dan jumlah informan sebanyak enam belas informan.

Dari hasil penelitian yang ada, implementasi yang sudah ada pemerintahan desa belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena adanya hal tersebut sumber daya dan infrastruktur yang belum mendukung pelayanan publik, namun dengan Kurangnya Kerjasama semua pihak untuk mengupayakan terselenggaranya desa administrasi yang efektif dan efisien.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmat, 2022) “*Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Balongsari*” Kualitas hasil kerja aparatur Desa Balongsari dinilai sudah cukup baik, terlihat dari beberapa capaian yang diperoleh oleh Desa Balongsari seperti pajak bumi dan bangunan yang mencapai target hingga Desa Balongsari yang menyandang sebagai desa bersih dan desa administrasi terbaik. Aparatur Desa Balongsari dalam menjalankan tugasnya masih terdapat beberapa kendala khususnya dalam ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Terdapat beberapa aparatur yang tidak tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya, salah satunya dalam laporan kependudukan dan juga pembuatan surat-surat sehingga masyarakat merasa tidak cukup puas dengan pelayanan yang terdapat di Kantor Desa

Table 1 Mapping

NO	Nama, Tahun Penelitian, Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Mingkid & Harilama, (2018). <i>"Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan"</i>	Penelitian Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi Pemerintah desa Pinapalangkow dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik belum dengan baik. Tidak berjalannya komunikasi organisasi pemerintah desa terlihat dari komunikasi internal pemerintah desa baik komunikasi vertical maupun komunikasi horizontal maupun komunikasi eksternal yang tidak maksimal. Serta tidak tertatanya agenda kerja dengan baik, waktu dan psikologis merupakan hambatan yang dihadapi oleh pemerintah desa Pinapalangkow dalam menjalankan komunikasi organisasi.
2	Mangimpis, (2018). <i>"Implementasi Kebijakan Administrasi Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan"</i>	Metode kualitatif analisis data	hasil penelitian yang ada, implementasi yang sudah ada pemerintahan desa belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena adanya hal tersebut sumber daya dan infrastruktur yang belum mendukung pelayanan publik, namun dengan Kurangnya Kerjasama semua pihak untuk mengupayakan terselenggaranya desa administrasi yang efektif dan efisien.
3	Diana Noviyanti, , 2022. <i>"Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Balongsari"</i>		Kualitas hasil kerja aparatur Desa Balongsari dinilai sudah cukup baik, terlihat dari beberapa capaian yang diperoleh oleh Desa Balongsari seperti pajak bumi dan bangunan yang mencapai target hingga Desa Balongsari yang menyandang sebagai desa bersih dan desa administrasi terbaik. -Aparatur Desa Balongsari dalam menjalankan tugasnya masih terdapat beberapa kendala khususnya dalam ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Terdapat beberapa aparatur yang tidak tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya, salah satunya dalam laporan kependudukan dan juga pembuatan surat-surat sehingga masyarakat merasa tidak cukup puas dengan pelayanan yang terdapat di Kantor Desa

Dimensi Administrasi Publik

Menurut Keban 2004 (dalam Mustanir et al., 2022), terdapat enam dimensi strategis yang menjadi elemen penting dalam administrasi publik, yaitu Dimensi kebijakan, Dimensi organisasi, Dimensi manajemen, Dimensi moral dan etika, Dimensi lingkungan, dan Dimensi akuntabilitas kinerja. Keban menjelaskan bahwa keenam dimensi ini berperan penting dalam membentuk administrasi publik yang ideal. Administrasi publik dikatakan ideal apabila mampu menerapkan keahlian dan keterampilan secara optimal dalam setiap aspek tersebut.

a) Dimensi Kebijakan

Kebijakan dapat diartikan sebagai sikap atau tindakan yang diambil oleh individu, pejabat pemerintah, kelompok, atau lembaga dalam menangani suatu bidang atau aktivitas tertentu. Istilah ini merujuk pada cara suatu pihak merespons atau mengarahkan kegiatan dalam ranah tertentu.

Menurut Winarno 2011 (dalam Mustanir et al., 2022) kebijakan merupakan "serangkaian tindakan yang saling berkaitan dan memiliki dampak tertentu bagi individu atau kelompok yang terlibat, yang keseluruhannya dianggap sebagai sebuah keputusan. Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa proses kebijakan melibatkan berbagai tahapan yang saling terhubung, mulai dari tahap perencanaan, penyusunan dan perumusan kebijakan, kemudian dilanjutkan dengan sosialisasi, pelaksanaan, hingga evaluasi kebijakan tersebut. Dalam keseluruhan proses ini, idealnya terdapat partisipasi dari berbagai pihak seperti politisi, instansi pemerintah, pengambil keputusan, kelompok kepentingan, serta pihak-pihak lain yang relevan dan memiliki kapasitas dalam bidang terkait.

b) Dimensi Organisasi

Menurut Hendrayady, dkk 2022 (dalam Mustanir et al., 2022) menyebutkan bahwa organisasi adalah suatu wadah di mana sekelompok orang berkumpul untuk mencapai tujuan bersama. Dalam struktur organisasi tersebut, kehadiran seorang pemimpin sangat penting, karena pemimpin bertugas untuk menggerakkan, mengarahkan, dan mengoordinasikan seluruh anggota agar aktivitas organisasi berjalan sesuai arah yang dituju. Keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana desain atau struktur organisasi dirancang.

c) Dimensi Manajemen

Menurut Hendrayady dkk 2022 (dalam Mustanir et al., 2022) manajemen didefinisikan sebagai suatu aktivitas yang melibatkan pemanfaatan sumber daya manusia, dana, serta sarana fisik, guna mencapai tujuan organisasi. Aktivitas ini dijalankan melalui serangkaian fungsi utama, yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), kepemimpinan (leading), dan pengendalian (controlling).

d) Dimensi Etika

Etika dalam administrasi publik merujuk pada seperangkat aturan atau pedoman moral yang menjadi acuan bagi para pengelola atau administrator publik dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Etika ini mencakup standar-standar perilaku yang berkaitan dengan berbagai aspek administratif seperti kepegawaian, logistik, keuangan, tata usaha, serta komunikasi dengan publik.. Etika juga diharapkan menjadi contoh perilaku yang baik dalam kehidupan berorganisasi, karena meskipun setiap individu memiliki kesadaran moral, tidak semuanya menerapkan nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Fenomena di masa reformasi menunjukkan bahwa masih banyak penyimpangan yang terjadi dalam birokrasi pemerintahan, yang disebut sebagai bentuk "malpraktik" dalam pelaksanaan administrasi publik. Bentuk malpraktik tersebut antara lain tercermin dalam tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), yang jelas-jelas bertentangan dengan prinsip etika dan merusak citra serta fungsi pelayanan publik. (Mustanir et al., 2022).

e) Dimensi Lingkungan

Lingkungan diartikan semua faktor yang berada diluar organisasi yang mampu mempengaruhi organisasi. Faktor diluar organisasi tersebut antara lain; kondisi politik, ekonomi, sosial, budaya dan hukum serta lingkungan khusus. Lingkungan yang berbeda dalam suatu negara, akan membentuk administrasi publik yang berbeda. Lingkungan

Indonesia yang sangat bervariasi membentuk administrasi publik yang berbeda dengan negara-negara lain. Organisasi dapat bertahan hidup ketika mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan melalui perubahan strategi, struktur dan budaya kerja. Adapun beberapa isu penting dalam lingkungan administrasi publik di Indonesia seperti: tantangan dan kondisi Indonesia, tantangan administrasi publik, tantangan ide pembangunan dari Barat serta tantangan good governance yang makin gencar (Mustanir et al., 2022).

f) Dimensi Kinerja

Perwujudan komitmen dari akuntabilitas publik ditunjukkan dalam bentuk kinerja, baik kinerja institusi maupun kinerja administrator publik. Penilaian kinerja dilakukan dengan membandingkan antara pencapaian dengan standar yang ada sehingga dapat memberikan motivasi untuk meningkatkan produktivitas. Salah satu parameter penilaian kinerja terdiri dari: (1) relevance, yaitu mengukur keterkaitan atau relevansi antara kebutuhan dengan tujuan yang dirumuskan; (2) efisiensi, yaitu perbandingan antara input dengan output; (3) efektivitas, yaitu tingkat kesesuaian antara tujuan dengan intermediate outcomes (result) dan final outcomes (impacts); (4) utility and sustainability, yaitu mengukur kegunaan dan keberlanjutan antara kebutuhan dengan final outcomes (impacts) (Mustanir et al., 2022).

Konsep Kompetensi Pegawai

Kompetensi karyawan yang terdiri dari pengetahuan (*Knowledge*), Keterampilan (*Skill*) dan Perilaku (*Behavior*) disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan, sehingga dapat menghasilkan kinerja karyawan yang berpotensi Menurut (Bicen, P., Hunt, S. D., & Madhavaram, 2021). Dalam meningkatkan kinerja karyawan, juga memerlukan kompetensi disetiap individu karyawan.

Adapun menurut Sutrisno (2016:203) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

Pengertian Kompetensi

Boyatzis dalam Priansa (2014), mendefinisikan bahwa Kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat seseorang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai apa yang diharapkan.

Indikator Kompetensi

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi kompetensi karyawan suatu organisasi, indikator kompetensi menurut Ruky dalam Fadillah, dkk (2017), yaitu:

- 1) Karakter pribadi (traits) Karakter pribadi adalah karakteristik fisik dan reaksi atau respon yang dilakukan secara konsisten terhadap suatu situasi atau informasi.
- 2) Konsep diri (self concept) Konsep diri adalah perangkat sikap, sistem nilai atau citra diri yang dimiliki seseorang.
- 3) Pengetahuan (knowledge) Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu area spesifik tertentu.
- 4) Keterampilan (skill) Keterampilan adalah kemampuan untuk mengerjakan serangkaian tugas fisik atau mental tertentu.
- 5) Motivasi kerja (motives) Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki oleh seseorang, yang selanjutnya akan mengarahkan,

membimbing, dan memilih suatu perilaku tertentu terhadap sejumlah aksi atau tujuan.

Indikator Kompetensi Pegawai

Andina (2018) menyimpulkan kompetensi itu dipandang sebagai pilarnya atau teras kinerja dari suatu profesi.

Hal itu mengandung implikasi bahwa seorang profesional yang kompeten itu harus dapat menunjukkan karakteristik indikator kompetensinya sebagai pegawai dalam melakukan beberapa hal :

1. Mampu melakukan pekerjaan tertentu secara rasional. Ini berarti dia memiliki keterampilan analisis kritis dan pertimbangan logistik untuk membuat pilihan dan memutuskan.
2. Menguasai perangkat pengetahuan (teori dan konsep, prinsip dan aturan, hipotesis dan generalisasi, data dan informasi, dll) tentang seluk beluk bidang tugas pekerjaan.
3. Menguasai keahlian (strategi dan taktik, metode dan teknik, prosedur dan mekanisme, alat dan instrumen, dll) tentang bagaimana dan dengan apa melakukan pekerjaan.
4. Memahami persyaratan standar kelayakan normatif minimum untuk keberhasilan pengajaran
5. Memiliki motivasi dan cita-cita untuk berbuat
6. Memiliki kewenangan untuk mendemonstrasikan dan menguji kompetensinya untuk memperoleh pengakuan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, perizinan, transportasi, dan sebagainya.

Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang memuaskan para pengguna jasa baik melayani pelayanan teknis maupun administrasi (Bambang Suprianto, 2023).

(Dwimawanti, 2004) mengemukakan bahwa pemerintah ke depan harus lebih fokus untuk mengembangkan etos layanan publik yang menciptakan lebih banyak nilai publik yakni efektivitas. Selama ini penyediaan pelayanan publik lebih di arahkan oleh spirit akuntabilitas yang mengarah pada fokus yang sempit pada prosedur ketimbang hasil.

Rasyid 1998 (dalam Isa, 2014:29) menyatakan bahwa pemerintah pada hakekatnya melayani masyarakat, tidak harus melayani dirinya sendiri atau dilayani, tetapi melayani masyarakat, menciptakan kondisi bagi setiap anggota masyarakat, mengerahkan kemampuan dan kreativitasnya, serta mencapai tujuan bersama. Dari sudut pandang ini, kita dapat memahami bahwa tugas dan misi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan membiarkan masyarakat memberikan pelayanan untuk melayani pemerintah. Hal ini sebagaimana dikemukakan Ndraha (dalam Isa, 2014:30) bahwa hakikat pemerintahan adalah untuk melayani manusia atau masyarakat, dan hakekat ilmu pemerintahan adalah untuk melayani. Dengan demikian kualitas pelayanan publik merujuk pada kemampuan instansi pemerintah atau lembaga publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990 (Dalam Riduan, 2021) untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima Indikator Pelayanan Publik yaitu, Tangibles (Bukti Fisik) Realibility (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Kepastian) Empathy (Empati). Selain itu menurut Kasmir dalam (Maryam, 2016) pelayanan publik dapat dikatakan baik jika memiliki beberapa ciri ciri seperti tersedianya sumber daya manusia atau (SDM) yang mumpuni, tersedianya fasilitas yang memadai, dapat bertanggungjawab kepada masyarakat mulai awal sampai dengan akhir, mampu melayani dengan cepat, dapat berkomunikasi dengan baik, memberikan jaminan kerahasiaan kepada masyarakat, memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan, dapat memahami kebutuhan masyarakat serta mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Adapun indikator kualitas pelayanan menurut (Tjiptono 2019) adalah :

1. Keandalan (Reliability) kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan aparat desa untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu pentingnya dimensi ini adalah karena kepuasan masyarakat akan menurun jika jasa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), *Responsiveness* adalah kesediaan membantu masyarakat dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan aparatur desa yang dilakukan langsung oleh
3. Jaminan (assurance), Assurance atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
4. Empati (emphaty), Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.
5. Bukti fisik (tangible), Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

Dimensi Pelayanan Publik

Dimensi pelayanan publik merujuk pada berbagai aspek yang digunakan untuk mengukur kualitas atau keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau penyedia layanan publik kepada masyarakat. Secara umum, Untuk menilai kualitas pelayanan publik, terdapat sejumlah Dimensi dalam melihat suatu pelayanan publik yang berkualitas.

Adapun ketiga dimensi, sebagai berikut :

Levine Dalam Dwiyanto 2008 Mengemukakan

1. Responsiveness (Responsifitas Atau Daya Tanggap)
 - daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility (Responsibilitas atau Tanggungjawab Pegawai)*
 1. suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability (Akuntabilitas)*
 2. suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pelayanan Pemerintah Desa

Pelayanan pemerintah desa adalah segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah desa kepada masyarakat desa untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka, serta untuk memfasilitasi pembangunan desa. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat desa, mulai dari pelayanan administratif, kesehatan, pendidikan, hingga infrastruktur dan ekonomi.

Pelayanan Pemerintah desa bertujuan untuk

- a) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa
- b) Memfasilitasi Pembangunan desa yang berkelanjutan
- c) Memenuhi kebutuhan dasar masyarakat desa, seperti Kesehatan, Pendidikan dan ekonomi
- d) Mewujudkan pemerintahan desa bersih, transparan, dan akuntabel
- e) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam Pembangunan desa

pelayanan pemerintah desa yang baik sangat penting karena, meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa, menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat, mendukung pertumbuhan ekonomi desa, memperkuat peran serta masyarakat dalam Pembangunan, mewujudkan desa yang mandiri dan berdaya saing. Menurut Rasyid (1997 : 11) bahwa: Tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama.

Universitas et al., (2020) dalam Dwipayana (2003), menjelaskan bahwa pemerintahan desa yang demokratis (partisipatif, akuntabel, transparan dan responsif) bisa semakin kokoh, legitimate, dan mampu bekerja secara efektif bila ditopang dengan kesejajaran, keseimbangan dan kepercayaan antar elemen governance di desa. Maka pemerintahan desa dituntut untuk melakukan perubahan yang serius, apakah dari segi kepemimpinan, kinerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Kemampuan Aparat Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Desa Huntu Barat Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. merupakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data Primer merupakan data utama yang digunakan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi terhadap responden yang telah dipilih. Adapun informan yang akan di wawancarai dalam penelitian ini adalah melakukan wawancara mendalam dengan aparat desa, kepala desa, anggota badan permusyawaratan desa (BPD) serta masyarakat setempat sebanyak 3 orang untuk menggali informasi terkait kompetensi aparat dan kualitas pelayanan sehingga total informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang. Data sekunder, Menganalisis dokumen seperti laporan tahunan, anggaran pendapatan dan belanja desa (APBD) serta laporan kegiatan untuk menilai transparansi dan akuntabilitas

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui pencatatan dokumen yang terkait masalah

Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2014) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengetahuan

Berkaitan dengan Pendidikan, maka hasil wawancara dengan informan inisial (I) selaku kepala desa Huntu Barat yang mengungkapkan bahwa:

“Terkait hal itu untuk aparat desa memang sudah ada beberapa bimbingan teknis sesuai tupoksinya mereka masing-masing contohnya kaur pemerintahan sudah ada aplikasi terbaru lagi yaitu terkait OSS itu dimana untuk pengurusan perijinan itu sudah melalui aplikasi, akan ada terbit EJB nomor induk berusaha. Jadi, untuk masyarakat sudah harus menggunakan itu. jadi, untuk teknis dan pelayanan oleh aparat desa itu alhamdulillah bisa menjadi penglihatan keyakinan masyarakat dalam hal melakukan pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Desa, dapat disimpulkan bahwa aparat desa telah menjalani sejumlah bimbingan teknis (bimtek) sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing. Salah satu bentuk peningkatan pelayanan yang disoroti adalah penggunaan aplikasi terbaru, seperti OSS (Online Single Submission), yang digunakan untuk pengurusan perizinan usaha. Melalui sistem ini, masyarakat akan memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) secara digital melalui EJB (Elektronik Jaringan Berusaha).

Kepala Desa menyampaikan bahwa dengan adanya peningkatan kompetensi serta penerapan teknologi digital dalam pelayanan, aparat desa kini lebih siap dan profesional dalam melayani kebutuhan masyarakat. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di tingkat desa.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan inisial (MA) selaku sekertaris desa mengungkapkan bahwa:

“Kalo di desa sudah ada tupoksi masing-masing di setiap aparat seperti untuk pelayanan pemeriksaan KTP dan Kartu keluarga itu sudah ada aplikasinya dan setiap tahun itu selalu di adakan peningkatan kapasitas oleh BPM Bumdes kepala dinas pemberdayaan desa kabupaten itu setiap tahun ada bimbingan tehnis terkait dengan administrasi desa, keuangan, Pembangunan yang ada di desa.

Dari hasil wawancara dengan Sekretaris Desa, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi (tupoksi) di lingkungan aparat desa sudah berjalan sesuai dengan pembagian peran masing-masing. Dalam hal pelayanan administrasi seperti pemeriksaan KTP dan Kartu Keluarga, desa telah menggunakan aplikasi khusus untuk mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, peningkatan kapasitas aparat desa terus dilakukan secara berkala. Setiap tahun, Badan Pemberdayaan Masyarakat (BPM), BUMDes, dan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Kabupaten menyelenggarakan bimbingan teknis yang mencakup berbagai aspek penting seperti administrasi desa, pengelolaan keuangan, dan pembangunan desa.

Upaya-upaya tersebut menunjukkan bahwa desa berkomitmen dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan aparat desa kepada masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan insial (SZ) selaku kaur keuangan mengungkapkan bahwa:

“Kalo pengetahuan aparat desa itu mungkin dorang sudah tau masing-masing dorang punya tugas jadi macam ada kalo masyarakat mo urus SKU atau surat ijin usaha itu kan jadi torang arahkan di bagian pemerintahan. Jadi kalo untuk yang mo daftar BPJS itu dia di bagian kesra pokonya untuk bantuan-bantuan bagitu dia di bagian situ. Kalo bendahara itu kan cuman macam ada kegiatan apa di desa ato anu jadi itu tugas bendahara, jadi torang itu kalo tugas bendahara,sekertaris desa itu untuk ba transfer. Jadi torang so ada aplikasi tersendiri macam kalo bendahara kan yang biasa ba infut kalo sekdes dia ba cecker atau kaya ba verifikasi, baru kalo ti ayah kepala desa di aba approve atau menyetujui.

Dari hasil wawancara dengan Kaur Keuangan Desa, dapat disimpulkan bahwa aparat desa telah memahami tugas dan fungsi (tupoksi) masing-masing dengan baik. Setiap urusan masyarakat diarahkan sesuai bidang yang menangani, misalnya pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU) diarahkan ke bagian pemerintahan, sedangkan pendaftaran BPJS dan bantuan sosial menjadi tanggung jawab bagian kesejahteraan rakyat (Kesra). Dalam hal pengelolaan keuangan desa, telah diterapkan sistem berbasis aplikasi yang mendukung transparansi dan efisiensi. Proses pengelolaan dana desa dilakukan secara berjenjang, dimulai dari bendahara yang melakukan input data, sekretaris desa yang melakukan pengecekan dan verifikasi, hingga kepala desa yang memberikan persetujuan akhir (approve).

Hal ini mencerminkan bahwa mekanisme kerja dan koordinasi antar aparat desa telah berjalan secara sistematis dan berbasis digital, yang pada akhirnya mendukung kelancaran pelayanan serta pengelolaan keuangan desa secara akuntabel.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan insial (NN) selaku masyarakat mengungkapkan bahwa:

“Bentuk pelayanan di kantor desa huntu barat sebenarnya so berapa kali ada ba urus-urus di kantor desa macam ba urus semacam mo minta surat bagitu kadang dorang kalo misalnya jam-jam 8 sampe jam 9 belum ada di kantor adanya di kantor itu nanti so jam-jam 9.30 ato jam 10. Jadi kalo macam mo ba urus apa bagitu nanti mo tunggu dorang ada dulu baru bisa ba urus jaga lat-lat dorang maso di kantor. Kadang torang ada mo perlu sama kepala desa biasa kepala desa tidak ada di tempat.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat di Desa Huntu Barat, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kendala dalam hal kedisiplinan waktu aparat desa dalam memberikan pelayanan. Warga mengeluhkan bahwa meskipun jam pelayanan dimulai sejak pagi, namun sering kali aparat baru hadir di kantor desa sekitar pukul 9.30 atau 10.00. Hal ini menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan, terutama saat membutuhkan surat-surat atau keperluan administratif lainnya. Selain itu, keberadaan Kepala Desa di kantor juga dirasakan kurang konsisten, sehingga beberapa warga merasa kesulitan saat ingin berkoordinasi langsung atau menyampaikan keperluan yang membutuhkan persetujuan langsung dari Kepala Desa.

Secara umum, masyarakat berharap agar kedisiplinan dan kehadiran aparat desa dapat ditingkatkan, demi memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan insial (YN) selaku masyarakat mengungkapkan bahwa:

"Dorng punya pelayana sangat baik karna kalo torang mo minta pengurusan surat KTP minta pergantian KTP sama kartu keluarga sama pelayanan untuk mo akat nikah juga dorang mo layani dengan baik-baik sampe-sampe dorang mo antar sandiri sampe muka KUA. Kalo menurut saya dorang cepat mo ba layani.kecuali dorang kalo tida ada hari senin itu dorang lagi mo ba napel jadi dorang lama mo maso di kantor desa.kalo mo pigi kantor desa jangan hari senin kalo hari senin dorang mo terlambat maso kantor desa karna dorang mo iko apel di kecamatan. Jadi torang kalo mo ba urus apa-apa itu hari selasa sampe hari Jumat.

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan aparat Desa Huntu Barat. Aparat dinilai ramah, sigap, dan memberikan pelayanan dengan baik, khususnya dalam pengurusan dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, dan administrasi pernikahan. Bahkan, dalam beberapa kasus, aparat desa bersedia mengantar langsung dokumen ke KUA, yang menunjukkan tingkat kepedulian dan pelayanan yang tinggi.

Masyarakat juga merasa bahwa proses pelayanan berlangsung cepat dan tidak berbelit-belit. Namun, terdapat catatan bahwa pada hari Senin, aparat desa sering masuk kantor lebih lambat karena mengikuti apel rutin di tingkat kecamatan. Karena itu, masyarakat menyarankan untuk melakukan pengurusan ke kantor desa pada hari Selasa hingga Jumat agar pelayanan bisa lebih optimal.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan insial (AK) selaku masyarakat mengungkapkan bahwa:

"Sebenarnya yang jadi masalahnya itu, dorang aparat desa disini depe pengetahuan masih sebatas begitu-begitu saja. Kalo cuman ba urus surat pengantar biasa, bisa dorang. Tapi pas ba urus yang so agak susah, macam contoh ba urus persyaratan bantuan pertanian dari pusat yang depe aturan baru dorang langsung panik. tidak tau dorang mo mulai dari mana, malah dorang bilang 'Coba saja Bapak tanya di Kecamatan.' eh jadinya torang yg so jadi repot, harus mo kasana kamari, ba buang-buang ongkos dengan ba buang-buang waktu cuman karena dorang tidak paham. Padahal seharusnya dorang yg mesti jadi tempat pertama masyarakat ba urus awal, bukan malah melempar tanggung jawab."

Dari Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengetahuan aparat desa masih terbatas pada pelayanan administratif yang bersifat rutin. Ketika dihadapkan pada urusan yang lebih kompleks, seperti pengurusan persyaratan program bantuan dari pemerintah pusat, aparat desa cenderung tidak mampu memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Kurangnya inisiatif untuk mencari tahu informasi baru serta kecenderungan melempar tanggung jawab kepada pihak kecamatan menjadi keluhan utama. Hal ini menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat, seperti pemborosan waktu dan biaya. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas dan pemahaman aparat desa agar mampu menjadi pusat informasi dan pelayanan yang efektif bagi masyarakat di tingkat desa.

Berdasarkan keseluruhan dari wawancara dengan beberapa informan mengenai pengetahuan aparat desa dalam melayani dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara persepsi aparat desa dengan realitas yang dirasakan masyarakat dalam hal kualitas pelayanan publik. Dari sisi aparat desa, Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Kaur Keuangan menyatakan bahwa mereka telah memiliki pemahaman yang baik tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing, telah menerapkan sistem pelayanan berbasis digital seperti aplikasi OSS untuk perizinan usaha dan aplikasi untuk pengelolaan KTP serta Kartu Keluarga, serta secara rutin mengikuti bimbingan teknis dari BPM, BUMDes, dan DPMD Kabupaten untuk meningkatkan kapasitas dalam bidang administrasi, keuangan, dan pembangunan desa. Namun masih terdapat keterbatasan pengetahuan aparat dalam menangani urusan yang kompleks seperti persyaratan bantuan pemerintah pusat, dan kecenderungan melempar tanggung jawab ke tingkat kecamatan yang pada akhirnya menimbulkan pemborosan waktu dan biaya bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun telah ada upaya peningkatan kapasitas dan penerapan teknologi digital, masih diperlukan perbaikan dalam hal kedisiplinan, inisiatif untuk terus belajar, dan kemampuan menangani permasalahan yang lebih kompleks agar pelayanan publik di tingkat desa dapat berjalan lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keterampilan

Keterampilan merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh aparat desa untuk mendukung peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan keterampilan yang baik, aparat desa tidak hanya mampu menjalankan tugas secara teknis, tetapi juga bisa membangun hubungan yang baik dengan warga dan menciptakan tata kelola pemerintahan desa yang lebih efektif, partisipatif, dan transparan. Berkaitan dengan keterampilan, maka hasil wawancara dengan informan inisial (I) selaku kepala desa mengungkapkan bahwa:

"Kalo bicara keterampilan alhamdulillah rata-rata sudah bagus dari segi untuk pelayanan untuk kedatangan, cara melayani sampe dengan respon untuk menyelesaikan suatu kebutuhan masyarakat itu sepenuhnya sudah sangat baik. Seluruh aparat desa terkait pelayanan publik itu memang sangat bagus sangat positif. Dimana untuk menjangkau dari segi pelayanan terhadap masyarakat itu bisa terpenuhi sesuai target yang di maksudkan."

Dari hasil wawancara dengan Kepala Desa, dapat disimpulkan bahwa tingkat keterampilan dan kinerja aparat desa dalam pelayanan publik dinilai sangat baik. Kepala Desa menyampaikan bahwa dari aspek kedatangan, cara melayani, hingga kemampuan merespon kebutuhan masyarakat, seluruh aparat desa telah menunjukkan sikap profesional dan tanggap. Pelayanan publik yang diberikan aparat desa disebut telah memenuhi target dan harapan masyarakat, serta berjalan secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa aparat desa telah bekerja sesuai tugas dan fungsinya, serta mampu menjangkau dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, Kepala Desa menilai bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi aparat desa saat ini sudah berada pada tingkat yang positif dan memuaskan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan inisial (MA) selaku sekretaris desa mengungkapkan bahwa:

"Aparat desa di sini so terampil semua karna sudah sudah sarjana kan jadi dorong pe tingkat mengaplikasikan laptop atau computer itu dorong suda bagus."

Dari hasil wawancara dengan Sekretaris Desa, dapat disimpulkan bahwa aparatur desa di Desa Huntu Barat telah memiliki keterampilan yang baik, khususnya dalam hal penggunaan teknologi seperti komputer dan laptop. Hal ini didukung oleh latar belakang pendidikan aparat desa yang sebagian besar sudah berpendidikan sarjana, sehingga mampu mengaplikasikan perangkat teknologi informasi secara efektif dalam menunjang tugas-tugas pelayanan. Kemampuan ini menjadi modal penting dalam mendukung kelancaran administrasi desa serta meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Secara umum, tingkat keterampilan teknis aparat desa dinilai memadai dan sesuai dengan tuntutan kerja saat ini.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan insial (SZ) selaku kaur keuangan mengungkapkan bahwa:

"Kalo untuk keterampilan dorang aparatur desa it so terampil, maksudnya dorang so tau tugas-tugas li dorang masing-masing sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang datang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kaur Keuangan Desa, dapat disimpulkan bahwa aparatur desa telah memiliki keterampilan yang baik dalam menjalankan tugas masing-masing. Setiap aparat desa dinilai sudah memahami fungsi dan tanggung jawabnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Pemahaman terhadap tugas serta keterampilan yang dimiliki oleh setiap aparat desa mendukung efektivitas kerja dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur desa telah bekerja secara profesional dan terkoordinasi, sesuai dengan peran masing-masing. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan insial (NN) selaku masyarakat mengungkapkan bahwa:

"Kalo dari keterampilan saya rasa depe aparatnya di situ dorang punya ba layani sudah lumayan bagus kalo mo ba urus surat atau apa bagitu dorang capat cuman dorang itu jaga datang lat kalau tidak ada orangnya di kantor, ya percuma juga. Jadi menurut saya keterampilan itu harus didukung oleh kedisiplinan.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa aparatur desa dinilai memiliki keterampilan yang cukup baik, terutama dalam hal pelayanan administrasi seperti pengurusan surat-menyurat. Proses pelayanan berlangsung dengan cepat dan masyarakat merasa terbantu. Namun, terdapat catatan penting dari masyarakat bahwa keterampilan saja tidak cukup bila tidak diimbangi dengan kedisiplinan waktu. Warga mengeluhkan keterlambatan kehadiran aparat di kantor desa, yang menyebabkan pelayanan menjadi terhambat meskipun aparatnya sebenarnya kompeten.

Dengan demikian, masyarakat berharap agar keterampilan yang sudah dimiliki oleh aparat desa dapat dioptimalkan melalui peningkatan kedisiplinan dan kehadiran tepat waktu, agar pelayanan publik dapat berjalan lebih maksimal dan konsisten.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan insial (AK) selaku masyarakat mengungkapkan bahwa:

"Secara keterampilan, sebenarnya sudah bagus,. dorang tau cara mengurus dokumen, ramah, dan cepat kalau sudah ada di kantor. Tapi yang jadi masalah itu dorang sering datang terlambat. Padahal torang itu masyarakat butuh pelayanan dari pagi karna mo baku riki akan juga dengan urusan lain.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa keterampilan aparat desa dalam memberikan pelayanan sudah baik. Aparat dinilai ramah,

memahami prosedur pengurusan dokumen, dan bekerja dengan cepat apabila sudah berada di kantor. Namun, permasalahan utama yang dirasakan masyarakat adalah keterlambatan kehadiran aparat desa. Warga sering kali membutuhkan pelayanan sejak pagi, tetapi aparat belum berada di tempat, sehingga proses pelayanan menjadi tertunda. Hal ini dirasakan mengganggu, terutama bagi warga yang memiliki urusan lain yang harus diselesaikan di hari yang sama.

Dengan demikian, keterampilan aparat desa perlu diimbangi dengan peningkatan kedisiplinan waktu, agar pelayanan bisa diberikan secara maksimal, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan insial (YN) selaku masyarakat mengungkapkan bahwa:

"Dorang itu so terampil kalo soal melayani masyarakat, karna kalo mo ba urus apa bagitu selama saya ba urus dorang layani dengan bagus-bagus tida adad orang mo ba lama-lama akan. sampe-sampe waaktu saya ada ba urus surat nikah dorang ada antar sampe di KUA.

Dari hasil wawancara, masyarakat menilai bahwa aparatur desa sudah sangat terampil dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan dinilai baik, cepat, dan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat merasa puas dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Salah satu bentuk pelayanan yang diapresiasi adalah bantuan langsung dari aparat desa dalam proses pengurusan surat nikah, bahkan hingga mengantar langsung ke kantor KUA. Hal ini mencerminkan bahwa aparat desa memiliki komitmen dan kepedulian tinggi terhadap kebutuhan warga.

Secara umum, keterampilan dan sikap pelayanan aparat desa dinilai positif dan memuaskan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan di Desa Huntu Barat mengenai keterampilan aparatur desa, dapat disimpulkan bahwa terdapat konsensus positif dari semua pihak mengenai kompetensi teknis aparat desa dalam memberikan pelayanan publik. Dari perspektif aparat desa sendiri, Kepala Desa menilai bahwa keterampilan dan kinerja seluruh aparat dalam pelayanan publik sudah sangat baik dari aspek kedatangan, cara melayani, hingga kemampuan merespon kebutuhan masyarakat, sementara Sekretaris Desa menekankan bahwa aparatur telah memiliki keterampilan yang baik dalam penggunaan teknologi informasi seperti komputer dan laptop yang didukung oleh latar belakang pendidikan sarjana, dan Kaur Keuangan menegaskan bahwa setiap aparat sudah memahami tugas dan fungsinya masing-masing sesuai kebutuhan masyarakat. Penilaian dari masyarakat juga menunjukkan apresiasi yang tinggi terhadap keterampilan aparat desa, dimana mereka dinilai ramah, memahami prosedur pengurusan dokumen, bekerja dengan cepat, tidak berbelit-belit, bahkan bersedia memberikan pelayanan ekstra seperti mengantar langsung dokumen ke KUA.

Namun, meskipun keterampilan teknis sudah baik, masyarakat menekankan pentingnya kedisiplinan waktu sebagai faktor pendukung yang krusial, karena keterlambatan kehadiran aparat di kantor desa sering kali menghambat proses pelayanan meskipun aparatnya sebenarnya kompeten. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan yang sudah dimiliki aparatur desa perlu dioptimalkan melalui peningkatan kedisiplinan dan konsistensi kehadiran agar pelayanan publik dapat berjalan lebih maksimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan sejak pagi hari.

Sikap

Berkaitan dengan sikap, maka hasil wawancara dengan informan inisial (I) selaku kepala desa mengungkapkan bahwa:

“Yang jelas kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik baik dari kedatangan sapa, tutur kata semuanya itu kan sudah harus sesuai standar SOPnya cara pelayanan kepada masyarakat. Jangan sampe masyarakat kecewa dengan pelayanan sebisa mungkin harus di sesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Dari hasil wawancara, Kepala Desa menegaskan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan mengutamakan kedatangan tepat waktu, sikap ramah, dan tutur kata yang sopan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Kepala Desa menyadari pentingnya pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar tidak menimbulkan kekecewaan.

Upaya tersebut menunjukkan bahwa aparat desa berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menyesuaikan proses pelayanan demi memenuhi harapan dan kepuasan warga desa.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan inisial (MA) selaku sekretaris desa mengungkapkan bahwa:

“Kalau sikap kan otomatis kan memberikan sikap yang baik agar sekiranya kan masyarakat juga bisa membutuhkan layanan yang to dari kami aparat desa.

Dari hasil wawancara, Sekretaris Desa menyampaikan bahwa aparat desa berupaya memberikan sikap yang baik dan ramah dalam melayani masyarakat. Sikap positif ini dianggap penting agar masyarakat merasa nyaman dan terdorong untuk menggunakan layanan yang disediakan oleh aparat desa.

Dengan demikian, pemberian pelayanan tidak hanya mengutamakan aspek teknis, tetapi juga menitikberatkan pada sikap interpersonal yang mendukung terciptanya hubungan yang harmonis antara aparat desa dan warga.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan inisial (SZ) selaku kaur keuangan mengungkapkan bahwa:

“Kalo sikap itu kan harusnya sikap yang baik dalam menerima masyarakat jadi torang to kalo masyarakat mo datang past ikan mo tanya mo urus apa maksudnya mo tanya-tanya bagitu dulu. Selama ini kalo masyarakat mo datang ba urus apa-apa tetap torang mo komunikasikan dengan baik-baik.

Berdasarkan hasil wawancara, Kaur Keuangan Desa menegaskan bahwa sikap yang baik dan ramah dalam menerima masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan. Aparat desa selalu berusaha untuk memberikan komunikasi yang baik dan santun ketika masyarakat datang untuk bertanya atau mengurus sesuatu.

Pendekatan komunikasi yang terbuka dan ramah ini membantu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan efektif, sehingga masyarakat merasa dihargai dan didukung selama proses pengurusan administrasi di desa.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan inisial (NN) selaku masyarakat mengungkapkan bahwa:

“Selama saya ba urus apa bagitu saya rasa dorang punya ba layani sudah bagus, dorang mo tanya bae-bae apa yang torang butuhkan baru depe proses itu capat kalo memang so ada dorang di kantor. Jadi depe masalah itu cuman di dorang punya jam masuk kantor dengan kadang kadang kalo torang mo butuh

sama depe Kapala desa biasa depe Kapala desa tidak ada di tempat dan itu sering terjadi.sya juga tida tau apa mungkin ada urusan lain di luar

Dari hasil wawancara, masyarakat menilai bahwa pelayanan aparat desa secara umum sudah baik dan responsif. Aparat desa dianggap ramah dan selalu berusaha memahami kebutuhan masyarakat sebelum memproses permohonan dengan cepat, terutama ketika mereka sudah berada di kantor. Namun, terdapat kendala terkait ketidakhadiran aparat desa, khususnya Kepala Desa, yang sering tidak berada di tempat saat masyarakat membutuhkan. Hal ini dirasakan mengganggu proses pelayanan, meskipun masyarakat memahami mungkin Kepala Desa memiliki urusan lain di luar kantor.

Secara keseluruhan, pelayanan dinilai memuaskan, tetapi perlu ada peningkatan dalam hal kehadiran dan ketersediaan aparat desa agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai sikap aparatur desa dalam pelayanan publik di Desa Huntu Barat, dapat disimpulkan bahwa terdapat komitmen yang kuat dari seluruh aparat desa untuk memberikan pelayanan dengan sikap yang baik dan profesional. Kepala Desa menegaskan upaya untuk memberikan pelayanan terbaik dengan mengutamakan kedatangan tepat waktu, sikap ramah, dan tutur kata yang sopan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, dengan tujuan agar masyarakat tidak kecewa dan pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan warga. Sekretaris Desa dan Kaur Keuangan juga menekankan pentingnya memberikan sikap yang baik, ramah, dan komunikasi yang santun dalam menerima masyarakat, sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan suasana pelayanan yang nyaman. Penilaian dari masyarakat menunjukkan apresiasi terhadap sikap aparat desa yang dinilai ramah, responsif, dan selalu berusaha memahami kebutuhan warga sebelum memproses permohonan dengan cepat. Namun, masyarakat juga mengidentifikasi adanya kendala terkait ketidakhadiran aparat desa, khususnya Kepala Desa, yang sering tidak berada di tempat saat dibutuhkan, meskipun secara keseluruhan pelayanan dinilai memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sikap interpersonal aparat desa sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan, masih diperlukan peningkatan dalam hal konsistensi kehadiran dan ketersediaan aparat desa agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

PEMBAHASAN

Pengetahuan

Pengetahuan merupakan hasil proses manusia dalam memahami, mengenali, dan menginterpretasikan informasi atau fakta melalui pengalaman, pembelajaran, atau penelitian. Pengetahuan mencakup segala sesuatu yang diketahui seseorang, baik secara langsung melalui pengalaman maupun tidak langsung melalui pembelajaran dari orang lain, buku, atau media lainnya. Dalam konteks aparatur desa, pengetahuan tidak hanya terbatas pada pendidikan formal, tetapi juga meliputi pemahaman terhadap tugas, situasi sosial, serta dinamika masyarakat di sekitarnya. Oleh karena itu, peningkatan pengetahuan aparat desa menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa, yang berdampak pada kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Menurut (Dusi, 2024) Reliabilisme (Process Reliabilism) adalah teori pengetahuan yang sangat berpengaruh dalam epistemologi kontemporer, yang menyatakan bahwa suatu kepercayaan (*belief*) dikategorikan sebagai pengetahuan jika dan hanya jika kepercayaan tersebut dihasilkan oleh suatu proses kognitif yang *reliable*, yakni memiliki kecenderungan tetap menghasilkan kepercayaan yang benar. Studi terbaru, seperti yang diterbitkan di *Synthese* 2024, memperluas teori ini dengan menegaskan bahwa penilaian reliabilitas sebaiknya relatif terhadap konteks atau *environment*, karena sebuah proses bisa andal dalam satu jenis penalaran tetapi tidak dalam kondisi lain (misalnya, *bounded rationality contexts*) Di samping itu, model *multitype evidential reliabilism*- pada tahun 2020 menyelesaikan masalah *generality* dalam reliabilisme tradisional dengan membedakan tingkatan spesifikasi antara proposisi dan jenis bukti yang digunakan proses tersebut dalam membentuk kepercayaan Teori ini banyak dikembangkan karena sifatnya yang naturalistik dan aplikatif bagi epistemik dogma dalam kondisi penalaran manusia sehari-hari.

Pengetahuan aparatur desa menunjukkan karakteristik yang bertentangan, dimana terdapat kesenjangan signifikan antara persepsi diri aparat dengan realitas yang dialami masyarakat dalam konteks pelayanan publik. Dari perspektif teoritis, pengetahuan sebagai hasil proses manusia dalam memahami, mengenali, dan menginterpretasikan informasi melalui pengalaman dan pembelajaran, seharusnya mencakup tidak hanya pemahaman teknis administratif tetapi juga kemampuan adaptif dalam menghadapi tantangan pelayanan yang kompleks dan dinamis.

Berdasarkan konsep Pengetahuan yang telah dijelaskan dan hasil wawancara dengan berbagai informan di Desa Huntu Barat, dapat dianalisis temuan penelitian menunjukkan bahwa aparat desa telah memiliki fondasi pengetahuan yang solid dalam aspek-aspek fundamental pelayanan, sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Kaur Keuangan yang menegaskan pemahaman mereka terhadap tugas pokok dan fungsi masing-masing, implementasi sistem digital seperti aplikasi OSS untuk perizinan usaha dan aplikasi pengelolaan KTP serta Kartu Keluarga, serta partisipasi rutin dalam program bimbingan teknis yang diselenggarakan oleh BPM, BUMDes, dan DPMD Kabupaten. Namun, paradoks muncul ketika pengetahuan teoritis dan teknis ini tidak mampu diterjemahkan secara efektif dalam situasi pelayanan yang lebih kompleks, sebagaimana dikeluhkan masyarakat ketika aparat desa menghadapi urusan yang tidak rutin seperti persyaratan bantuan pemerintah pusat dengan regulasi baru.

Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa pengetahuan aparatur desa masih bersifat fragmentaris dan belum terintegrasi secara holistik, dimana mereka menguasai aspek teknis operasional namun kurang memiliki kapasitas adaptif dan inisiatif untuk mengembangkan pengetahuan secara mandiri ketika dihadapkan pada tantangan baru. Kecenderungan melempar tanggung jawab kepada tingkat kecamatan mencerminkan keterbatasan dalam pengetahuan prosedural dan kurangnya rasa tanggung jawab sebagai garda terdepan pelayanan publik di tingkat desa, yang pada akhirnya berdampak pada pemborosan waktu dan biaya bagi masyarakat. Fenomena ini juga mengungkap bahwa meskipun telah ada investasi dalam peningkatan kapasitas melalui berbagai program bimbingan teknis, transfer pengetahuan belum berlangsung secara optimal karena belum mencakup pengembangan kemampuan berpikir kritis, problem solving, dan pembelajaran berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan aparatur desa tidak hanya memerlukan aspek kognitif tetapi juga dimensi afektif berupa motivasi untuk terus

belajar dan psikomotor berupa keterampilan praktis dalam mengimplementasikan pengetahuan dalam situasi yang beragam.

Implikasi dari temuan ini adalah perlunya reorientasi program pengembangan kapasitas aparatur desa dari pendekatan yang bersifat instruksional menuju pendekatan yang lebih komprehensif dan adaptif, yang tidak hanya fokus pada transfer pengetahuan teknis tetapi juga pengembangan kemampuan belajar mandiri, inisiatif, dan tanggung jawab profesional. Selain itu, diperlukan sistem monitoring dan evaluasi yang dapat mengukur efektivitas penerapan pengetahuan dalam konteks pelayanan nyata, bukan hanya pada tingkat pemahaman konseptual semata.

Keterampilan

Keterampilan (skill) merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan atau aktivitas tertentu dengan efektif dan efisien berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan latihan yang telah diperoleh. Keterampilan mencerminkan kapasitas individu dalam mengaplikasikan pengetahuan teoritis ke dalam praktik nyata melalui tindakan konkret yang dapat diamati dan diukur hasilnya.

Menurut (Andhin Sabrina Zahra et al., 2024) keterampilan adalah kumpulan aktivitas yang meliputi aspek mental seperti berpikir, menalar, dan memecahkan masalah juga mencakup kemampuan fisik, sosial, dan emosional; semuanya dirancang untuk dijalankan secara efektif dan efisien dalam mewujudkan tugas atau tujuan, baik yang bersifat materi maupun non-materi

Berdasarkan konsep keterampilan yang telah dijelaskan dan hasil wawancara dengan berbagai informan di Desa Huntu Barat, dapat dianalisis bahwa keterampilan aparatur desa memiliki peran yang sangat krusial dalam menentukan efektivitas pelayanan publik di tingkat desa. Keterampilan aparatur desa di Huntu Barat menunjukkan tingkat yang cukup baik dalam mengaplikasikan pengetahuan teoritis ke dalam praktik pelayanan sehari-hari, sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Desa yang menilai bahwa keterampilan aparat desa sudah sangat baik dari segi kedatangan, cara melayani, hingga kemampuan merespon kebutuhan masyarakat secara optimal.

Keterampilan teknis aparatur desa tercermin dari kemampuan mereka dalam menguasai dan mengoperasikan teknologi informasi, sebagaimana dijelaskan oleh Sekretaris Desa bahwa aparat desa telah terampil dalam mengaplikasikan laptop dan komputer yang didukung oleh latar belakang pendidikan sarjana. Kemampuan teknis ini menunjukkan bahwa aparatur desa tidak hanya mengandalkan pengalaman praktis semata, tetapi juga mampu mengintegrasikan pengetahuan formal dengan keterampilan operasional yang dibutuhkan dalam era digitalisasi pelayanan publik.

Keterampilan fungsional aparatur desa juga terlihat dari pemahaman yang baik terhadap tugas pokok dan fungsi masing-masing, sebagaimana disampaikan oleh Kaur Keuangan bahwa setiap aparat sudah memahami tugas-tugasnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang datang. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan tidak hanya bersifat individual, tetapi juga mencakup kemampuan koordinasi dan pembagian kerja yang efektif dalam memberikan pelayanan yang komprehensif kepada masyarakat.

Evaluasi keterampilan dari perspektif masyarakat mengungkapkan aspek yang menarik, dimana keterampilan teknis dan prosedural aparatur desa dinilai baik, terutama dalam hal kecepatan pengurusan dokumen, keramahan dalam pelayanan, dan pemahaman terhadap prosedur administrasi. Masyarakat mengapresiasi kemampuan aparat dalam mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan memberikan

pelayanan yang responsif, bahkan hingga memberikan layanan tambahan seperti mengantar dokumen langsung ke instansi terkait.

Namun demikian, terdapat kesenjangan antara keterampilan teknis yang dimiliki dengan implementasi pelayanan yang konsisten, terutama terkait dengan aspek kedisiplinan waktu. Beberapa warga menyampaikan bahwa meskipun aparatur desa memiliki keterampilan yang baik dalam melayani, namun keterlambatan kehadiran di kantor desa menjadi hambatan yang mengurangi efektivitas pelayanan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan tidak hanya meliputi aspek teknis dan kognitif, tetapi juga mencakup keterampilan manajemen waktu dan kedisiplinan sebagai bagian dari profesionalisme kerja.

Keterampilan interpersonal aparatur desa juga mendapat penilaian positif dari masyarakat, terutama dalam hal kemampuan berkomunikasi, sikap ramah, dan empati terhadap kebutuhan warga. Kesiediaan aparat untuk memberikan pelayanan ekstra seperti mengantar dokumen ke KUA menunjukkan bahwa keterampilan sosial dan kepedulian terhadap masyarakat telah terinternalisasi dengan baik dalam budaya kerja aparatur desa.

Dengan demikian, keterampilan aparatur Desa Huntu Barat dapat dikategorikan sebagai keterampilan yang berkembang dan multidimensional, mencakup keterampilan teknis dalam penggunaan teknologi, keterampilan prosedural dalam pengurusan administrasi, keterampilan interpersonal dalam berkomunikasi dengan masyarakat, serta keterampilan koordinasi dalam menjalankan tugas sesuai fungsi masing-masing, meskipun masih memerlukan peningkatan dalam aspek manajemen waktu dan konsistensi pelayanan untuk mencapai standar pelayanan publik yang optimal dan berkelanjutan.

Sikap

Sikap (*attitude*) merupakan kecenderungan psikologis yang diekspresikan melalui evaluasi terhadap suatu objek, orang, situasi, atau konsep tertentu dengan derajat kesukaan atau ketidaksukaan. Sikap mencerminkan predisposisi mental dan emosional seseorang yang relatif menetap untuk merespons secara konsisten terhadap stimulus tertentu, baik secara positif maupun negatif. Dalam konteks perilaku organisasi, sikap menjadi faktor penting yang mempengaruhi cara individu berinteraksi, bekerja, dan memberikan pelayanan kepada orang lain

Sikap (*attitude*) dalam psikologi dapat dipahami sebagai suatu kecenderungan internal individu untuk merespons objek tertentu entah itu orang, situasi, kepercayaan, atau peristiwa dengan evaluasi kognitif (*keyakinan*), afektif (*perasaan*), dan konatif (*kecenderungan perilaku*). yang menekankan bahwa sikap mencerminkan bagaimana individu berpikir apapun yang diyakini benar, merasakan apakah menyukai atau tidak, serta cenderung bertindak terhadap objek tersebut; dan bahwa ketiga komponen ini berkembang melalui interaksi sosial, pengalaman belajar, serta dapat berubah oleh proses persuasi atau refleksi diri (Fahmi, 2025).

Berdasarkan konsep sikap yang telah dijelaskan dan hasil wawancara dengan berbagai informan di Desa Huntu Barat, dapat dianalisis bahwa sikap aparatur desa memiliki peran yang sangat fundamental dalam menentukan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Sikap aparatur desa di Huntu Barat menunjukkan kecenderungan psikologis yang positif terhadap pelayanan masyarakat, sebagaimana tercermin dari komitmen Kepala Desa untuk memberikan pelayanan terbaik dengan

mengutamakan kedatangan yang tepat waktu, sikap ramah, dan tutur kata yang sopan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

Komponen kognitif sikap aparatur desa terlihat dari pemahaman mereka tentang pentingnya standar pelayanan dan kebutuhan untuk menyesuaikan proses pelayanan dengan harapan masyarakat. Kepala Desa menunjukkan kesadaran kognitif yang baik dengan menegaskan bahwa pelayanan harus sesuai dengan standar SOP dan tidak boleh mengecewakan masyarakat, yang mencerminkan pengetahuan dan keyakinan positif terhadap pentingnya kualitas pelayanan publik.

Komponen afektif sikap aparatur desa termanifestasi dalam perasaan empati dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat, sebagaimana diungkapkan oleh Sekretaris Desa yang menekankan pentingnya memberikan sikap yang baik agar masyarakat merasa nyaman dan terdorong untuk menggunakan layanan yang disediakan. Respons emosional positif ini menunjukkan bahwa aparatur desa memiliki orientasi afektif yang mendukung terciptanya hubungan yang harmonis dengan masyarakat.

Komponen konatif sikap aparatur desa tercermin dari kecenderungan dan niat untuk berperilaku positif dalam memberikan pelayanan, sebagaimana dijelaskan oleh Kaur Keuangan yang menegaskan komitmen untuk selalu berkomunikasi dengan baik-baik ketika masyarakat datang untuk bertanya atau mengurus sesuatu. Intensi untuk memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif ini menunjukkan predisposisi perilaku yang positif terhadap tugas pelayanan publik.

Evaluasi sikap dari perspektif masyarakat mengungkapkan bahwa sikap positif aparatur desa telah memberikan dampak yang baik terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat. Warga menilai bahwa aparat desa ramah, responsif, dan selalu berusaha memahami kebutuhan masyarakat sebelum memproses permohonan dengan cepat, yang menunjukkan bahwa sikap positif aparatur telah berhasil menciptakan evaluasi positif dari objek pelayanan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Namun demikian, terdapat kesenjangan antara sikap positif yang dimiliki dengan konsistensi implementasi dalam perilaku sehari-hari, terutama terkait dengan kedisiplinan waktu dan kehadiran di kantor desa. Masyarakat mengapresiasi sikap ramah dan responsif aparat ketika mereka sudah berada di kantor, namun mengeluhkan ketidakhadiran atau keterlambatan yang sering terjadi, khususnya pada Kepala Desa yang sering tidak berada di tempat saat dibutuhkan.

Sikap pelayanan yang ditunjukkan aparatur desa mencerminkan orientasi yang baik terhadap masyarakat, dengan menunjukkan empati, kesediaan untuk membantu, dan komitmen terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan komunikasi yang terbuka dan ramah telah berhasil menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan efektif, sehingga masyarakat merasa dihargai dan didukung selama proses pengurusan administrasi.

Dengan demikian, sikap aparatur Desa Huntu Barat dapat dikategorikan sebagai sikap yang positif dan berorientasi pada pelayanan, yang mencakup komponen kognitif berupa pemahaman tentang standar pelayanan, komponen afektif berupa empati dan kepedulian terhadap masyarakat, serta komponen konatif berupa kecenderungan untuk berperilaku ramah dan komunikatif, meskipun masih memerlukan peningkatan dalam hal konsistensi implementasi sikap positif tersebut melalui kedisiplinan waktu dan kehadiran yang lebih baik untuk mencapai pelayanan publik yang optimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian pada tiga (3) fokus diatas menunjukkan bahwa aparatur Desa Huntu Barat memiliki peran sentral dalam menentukan kualitas pelayanan publik, yang ditopang oleh aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mereka miliki. Pengetahuan aparatur desa menunjukkan penguasaan terhadap tugas pokok, penggunaan sistem digital, serta pemahaman teknis administratif yang diperoleh melalui pelatihan dan pendidikan. Namun, pengetahuan ini belum sepenuhnya diterapkan secara adaptif dalam menghadapi situasi pelayanan yang kompleks, sehingga masih terjadi ketergantungan pada pihak luar ketika menemui kendala non-rutin. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan aparatur masih bersifat parsial dan belum berkembang secara mandiri. Dari aspek keterampilan, aparat desa menunjukkan kemampuan teknis yang cukup baik, termasuk dalam mengoperasikan teknologi dan menjalankan fungsi pelayanan sesuai prosedur. Mereka juga dinilai masyarakat sebagai aparatur yang cekatan dan komunikatif. Namun, efektivitas keterampilan ini belum diiringi oleh kedisiplinan waktu yang konsisten, yang mengakibatkan pelayanan tidak selalu berjalan optimal. Sementara itu, dari sisi sikap, aparatur desa menunjukkan orientasi positif terhadap pelayanan dengan bersikap ramah, empatik, dan komunikatif, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman bagi masyarakat.

Meski demikian, sikap positif ini tidak selalu diikuti dengan kehadiran yang konsisten di kantor, sehingga menimbulkan kesenjangan antara sikap yang ditunjukkan dan realisasi pelayanan. Secara umum, aparatur Desa Huntu Barat telah menunjukkan kemajuan dalam pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mendukung pelayanan publik. Namun, masih diperlukan penguatan kapasitas yang lebih menyeluruh dan konsisten, khususnya dalam hal kedisiplinan, adaptasi terhadap perubahan, serta kemampuan untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan secara mandiri, agar pelayanan publik di tingkat desa dapat mencapai standar yang optimal dan berkelanjutan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek Pengetahuan

Aparat desa telah menguasai dasar administrasi pelayanan (aplikasi KTP, KK, dan perizinan digital) serta rutin mengikuti pelatihan. Namun, pengetahuan masih terbatas pada teknis sehingga kurang siap menghadapi situasi kompleks, menyebabkan hambatan pelayanan.

2. Aspek Keterampilan

Aparatur memiliki keterampilan teknologi, pelayanan cepat, koordinasi, dan komunikasi baik dengan masyarakat. Kendala utama terletak pada kedisiplinan, terutama kehadiran dan manajemen waktu.

3. Aspek Sikap

Aparatur menunjukkan sikap ramah, paham prosedur, dan tanggap terhadap kebutuhan warga. Namun, konsistensi kehadiran masih menjadi kelemahan yang mengurangi efektivitas pelayanan.

4. Keseluruhan

Secara umum, aparatur Desa Huntu Barat memiliki pengetahuan teknis, keterampilan operasional, dan sikap pelayanan yang baik. Tetapi, pelayanan belum optimal karena kurang disiplin dan tidak konsisten dalam kehadiran.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu penguatan disiplin dan konsistensi selain pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sudah ada.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti akan memberikan beberapa saran yaitu:

1. Aspek Pengetahuan

Aparat desa perlu dilatih tidak hanya dalam keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan berpikir kritis, pemecahan masalah, serta pemahaman aturan. Pembiasaan belajar mandiri melalui diskusi, membaca, dan pelatihan daring juga penting, disertai evaluasi rutin penerapan pengetahuan dalam pelayanan.

2. Aspek Keterampilan

Selain keterampilan teknis (administrasi, komputer), aparat desa perlu meningkatkan kedisiplinan, manajemen waktu, komunikasi, dan sikap pelayanan. Evaluasi kinerja secara berkala dengan melibatkan masukan masyarakat sangat disarankan.

3. Aspek Sikap

Disiplin, kemandirian, konsistensi, dan sikap ramah harus terus ditingkatkan. Pelatihan sebaiknya berbasis praktik langsung agar aparatur terbiasa menghadapi situasi nyata dalam pelayanan.

4. Keseluruhan

Peningkatan kapasitas aparat desa harus menyeluruh: pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kedisiplinan. Pelatihan yang lebih praktis, evaluasi rutin, serta tanggung jawab dalam kehadiran dan pelayanan akan mewujudkan pelayanan publik yang optimal, profesional, dan memuaskan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- T. L. G. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 18–19. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Andhin Sabrina Zahra, Alfi Manzilatur Rokhmah, & M. Yunus Abu Bakar. (2024). Memahami Keterampilan dan Nilai Sebagai Materi Pendidikan dalam Perspektif Islam. *ALFIHRIS: Jurnal Inspirasi Pendidikan*, 2(3), 251–267. <https://doi.org/10.59246/alfihris.v2i3.914>
- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Darmanto, M.Ed., D. (2019). Pengantar Ilmu Administrasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–9. [http://repository.unpas.ac.id/9946/4/BAB II acul.pdf](http://repository.unpas.ac.id/9946/4/BAB%20II%20acul.pdf)
- Dkk, N. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara* (Issue 1).
- Dr. ABDUL KADIR, SH, M. S. (2019). FENOMENA KEBIJAKAN PUBLIK dalam PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK DI INDONESIA. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

- Dr. Vladimir, V. F. (2017). Ruang Lingkup Administrasi Negara. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5–24.
- Dusi, G. (2024). Reliabilist epistemology meets bounded rationality. *Synthese*, 203(4), 1–31. <https://doi.org/10.1007/s11229-024-04525-y>
- Dwimawanti, I. . (2004). “Kualitas Pelayanan Publik.” In *Jurnal ilmu Administrasi Publik* (Vol. 1, pp. 109–116).
- Fahmi, R. (2025). Pengertian Sikap dalam Psikologi. *Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, February*, 1–60. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.19413.13284>
- Mangimpis, A. C. (2018). Implementasi Kebijakan Administrasi Desa dalam Pelayanan Publik diKecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 39–46.
- Mingkid, E., & Harilama, S. H. (2018a). Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Pinapalangkow Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 4(1), 68–80.
- Mingkid, E., & Harilama, S. H. (2018b). *Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa Dalam Tareran Kabupaten Minahasa Selatan*. 4, 68–80.
- Mohi, W. K. (2020). Implementasi Poac Fungsi Manajemen Pada Administrasi Keuangan Di Kantor Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 17(2), 70. <https://doi.org/10.30651/blc.v17i2.5270>
- Mustanir, A., Hendrayady, A., Kusnadi, I., Purnamaningsih, P., Irawan, B., Wismayanti, K., Baihaqi, M., Bilgies, A., Harianto, R., & Grave, A. (2022). *Teori Administrasi Publik* (D. Sari (ed.); Pertama). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Nezha, R. (2014). *Teori Administrasi Publik*.
- Oktaviani. (2018). *Konsep Administrai Publik*. 10–27.
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, D. K. (2021). *Administrasi Publik*. CV.Eureka Media Aksara, 9. <https://repository.penerbiteurka.com/media/publications/366050-administrasi-publik-d2451b92.pdf>
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Penerbit Alfabeta.
- Pratiwi, F. W. (2016). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tarif Progresif di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan*. 13–43.
- Rahmat, D. R. (2022). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan. *Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area*, 1–97. <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/18438>
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods),. In *Jurnal JPM IAIN Antasari Vol* (Vol. 1, Issue 2). Alfabetha.
- Universitas, D., Sumatera, M., Universitas, D., & Sumatera, M. (2020). *Tata kelolah pemerintah desa terhadap peningkatan pelayanan publik di desa pematang johar*. 14, 564–584.
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(2), 1–9.
- Widanti, N. P. (2022). *Prinsip Administrasi Publik*. Jagat Langit Sukma.
- Widanti, N. P. T. (2022). *Prinsip administrasi publik*. Jagat Langit Sukma.