

## Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik

Gratia Rogate Telaumbanua<sup>1</sup>, Sukaaro Waruwu<sup>2</sup>, Delipiter Lase<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Indonesia

\* Corresponding Author. E-mail: [gratiatelaumbanua@gmail.com](mailto:gratiatelaumbanua@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kinerja Kepala Desa dalam pelayanan publik di desa Sisarahili Sisambualaha Kecamatan Gunungsitoli. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian ini bahwa kemampuan kepala desa sudah maksimal, namun masih terdapat kelemahan-kelemahan didalamnya, kualitas layanan Kepala Desa, dapat dikatakan bahwa selama ini masih belum memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat, dapat di lihat dari segi sisi kedisiplinan waktu Kepala Desa. Dalam bertindak kepala desa masih belum sigap dalam bertindak, kinerja dalam pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal, dapat dilihat dari waktu penyelesaian setiap pengurusan administrasi yang di urus oleh masyarakat membutuhkan waktu yang lama, yang seharusnya bisa selesai saat itu juga, kinerja dalam pelayanan masih belum maksimal, dikarenakan untuk mendapatkan informasi yang akurat sangat sulit, mengingat karena sarana pendukung atau papan informasi di Desa Sisarahili belum ada.

**Kata kunci:** analisis, kinerja, kepala desa, pelayanan publik

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the performance analysis of the Village Head in public services in the village of Sisarahili Sisambualaha, Gunungsitoli District. The method used in this research is qualitative research using descriptive qualitative research methods. The results of this study show that the ability of the village head is maximized, but there are still weaknesses in it, the quality of the village head's service, it can be said that so far he has not provided maximum service to the community, can be seen from the perspective of the village head's time discipline. In acting the village head is still not swift in acting, performance in service to the community is still not optimal, it can be seen from the completion time of each administrative arrangement that is taken care of by the community takes a long time, which should be completed right away, performance in service is still not maximally, because it is very difficult to get accurate information, bearing in mind that there are no supporting facilities or information boards in Sisarahili Village.*

**Keywords:** analysis, performance, village head, public service

### PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, Desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat

setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU, 2004). Untuk dapat mengemban amanat undang-undang penyelenggaraan Pemerintahan Daerah tersebut, maka pemerintah membutuhkan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, professional, dan mampu bersaing

secara global (UU, 2004). Dengan demikian pemerintah daerah sebagai pelaksana amanat untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat desa harus memiliki kemampuan mengelola sumber daya manusia yang tersedia di daerahnya masing-masing.

Berkaitan dengan ketentuan tersebut, hal ini mengisyaratkan bahwa dalam melaksanakan urusan rumah tangga desa, melakukan pembinaan, pembangunan masyarakat, dan membina perekonomian desa harus dapat dijalankan oleh aparatur desa karena masyarakat desa telah berkembang dengan berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan aparatur pemerintah yang profesional (Rachmat, 2019; Suwando & Adiwidjaja, 2017).

Seiring dengan perkembangan masyarakat tersebut, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh masyarakat. Aparatur yang berada ditengah-tengah masyarakat tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berdaya dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintahan.

Kegiatan penyelenggaraan Pemerintah Desa di Desa Sisarahili Sisambualahe Kecamatan Gunungsitoli dilaksanakan oleh aparatur desa dengan jumlah 13 (tiga belas) orang yang terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Penyelenggaraan pemerintah desa akan tersusun dan semakin terarah lebih baik bahkan lebih maju apabila kinerja segenap aparatur desa dalam memberikan pelayanan tidak lambat, tidak berbelit-belit dan tidak formalitas, sehingga masyarakat merasa kepentingannya dapat terlayani dengan baik dan bersih dari unsur-unsur Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) (Riyadi,

Sujatmoko & Fadlurrahman, 2022; Sudirman & Ariani, 2016). Dengan demikian, penyelenggaraan pemerintah desa di Desa Sisarahili Sisambualahe haruslah mengacu pada aturan pemerintah yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, aparatur desa terutama Kepala Desa diharapkan benar-benar menjalankan tugas dan fungsinya selaku pemimpin penyelenggaraan pemerintahan desa sebagaimana yang telah ditetapkan.

Pada pengamatan ketika mengadakan observasi lapangan di kantor kepala desa di Desa Sisarahili Sisambualahe Pada pengamatan ketika mengadakan observasi lapangan, masalah-masalah yang terjadi adalah kemampuan Kepala Desa yang tidak bisa mengatur aparat desa dan mengelola sistem pemerintahan Desa, seperti halnya Kepala Desa belum bisa mengarahkan bawahannya untuk bekerja melayani masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, ada saja aparat desa menunda-nunda pelayanan kepada masyarakat sehingga pengurusan administrasi kependudukan masyarakat tidak cepat selesai sesuai dengan harapan masyarakat, dan fenomena lain Kepala Desa tidak tegas kepada bawahannya dalam setiap melaksanakan pekerjaan sehingga Aparatur Desa mengabaikan dalam pelayanan terhadap masyarakat.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2019). Subjek yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah seluruh Badan Permusyawaratan Desa di Desa Sisarahili Sisambualahe Kecamatan Gunungsitoli berjumlah 5 orang.

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah 1). observasi, 2). wawancara, dan 3). dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip

hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Dalam penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dan yang menjadi sampelnya adalah Kepala Desa, Masyarakat yang berpekran aktif BPD Desa Sisarahili Sisambualahe Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli yang berjumlah 5 orang.

Dalam membaca dan menganalisis data yang muncul tentang kinerja Kepala Desa, digunakan tiga, yaitu: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responibilitas, dan akuntabilitas. Lima indikator ini yang dijadikan acuan agar memudahkan dalam membaca data yang muncul dari hasil wawancara dan observasi lapangan.

Untuk menjawab tujuan penelitian tersebut maka dilakukan wawancara terhadap beberapa responden yang ada di Desa Sisarahili Sisambualahe Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli. Data atau informasi yang diperoleh dari wawancara sebagai berikut:

### **Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik**

Pemerintah Desa sebagaimana di maksud dalam Undang-Undang nomor 6 Tahun 2014 adalah Kepala Desa dan dibantu Perangkat Desa dalam menyelenggara pemerintahan desa. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 memang sudah dilaksanakan di Desa Sisarahili Sisambualahe, sebagaimana yang dikatakan oleh salah seorang anggota BPD bernama Aroma Telaumbanua, Desa Sisarahili Sisambualahe memang sudah menerapkan undang-undang tersebut ini di lihat dari adanya pemerintahan Desa Sisarahili Sisambualahe, dan dalam menjalankan pemeritahan tersebut sudah sangat professional. Begitu juga dengan Fati Kristian Telaumbanua yang mengatakan, ini sudah dilaksanakan jika di lihat dari adanya Kepala Desa, Kaur

Pembangunan, Pemerintahan, Umum, Bendahara, Kepala Dusun, inikan termasuk dalam penyelenggaraan desa seperti yang disebutkan dalam undang undang tersebut.

Hal ini juga dijelaskan oleh Siduhu Telaumbanua: setiap peraturan itu ditetapkan maka sejak saat itu peraturan tersebut harus dilaksanakan, termasuk juga di desa Sisarahili Sisambualahe, tentang profesional atau tidaknya kalau menurut saya sudah profesional.

Dari pernyataan masyarakat tersebut dapat disimpulkan bahwa, Desa Sisarahili Sisambualahe sudah menerapkan Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014, dan dalam pelaksanaan pemerintahan desa, yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa, di bantu oleh perangkat desanya dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagai kepala desa, kemudian penyelenggaraan pemerintah desa berdasarkan profesionalitas.

Berdasarkan pasal tersebut Kepala desa di tuntutan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pelayanan terhadap masyarakat di Desa Sisarahili Sisambualahe dengan profesionalitas. Selanjutnya ingin mengetahui bagaimana profesionalitas Kepala desa yang di bantu aparat desa dalam melaksanakan pelayanan publik di Desa Sisarahili Sisambualahe.

Ada beberapa faktor profesionalisme sebagaimana berikut ini.

- a Seorang pekerja yang terampil atau cakap dalam bekerja
- b Seseorang yang di tuntutan menguasai visi yang mendasari keterampilannya yang menyangkut wawasan filosofis, pertimbangan nasional, dan memiliki sikap yang positif dalam melaksanakan serta mengembangkan mutu karyanya.

## 1. Produktivitas

Produktifitas kerja aparat merupakan hubungan antara kualitas yang dilakukan untuk mencapai hasil di mana produktifitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang di maksud di perlukan aparatur pemerintah Desa yang profesional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental atau perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk senantiasa terus berusaha meningkatkan kerja, sebagai stimulus untuk selalu berbuat yang baik.

Sesuai dengan hasil observasi dan hasil wawancara tingkat kemampuan kepala desa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, menurut Anggota BPD desa Sisarahili Sisambualahe atas nama Aroma Telaumbanua, mengatakan: selama ini kinerja kepala desa mampu mengatasi setiap keluhan masyarakat, seperti dalam pengurusan administrasi kependudukan, Kepala Desa selalu membantu masyarakat dengan memfasilitasi dalam pengurusan persyaratan administrasi kependudukan baik itu pembuatan surat keterangan dan sebagainya.

Hal senada yang disampaikan oleh Fati Kristian Telaumbanua, mengatakan: saya melihat kemampuan Kepala Desa dalam melaksanakan pelayanan publik pada umumnya sama khususnya surat keterangan

tidak mampu. Hal ini juga disampaikan oleh Siduhu Telaumbanua, mengatakan: kemampuan Kepala Desa sebagai pemimpin dalam desa ini desa sudah berjalan dengan lancar, walaupun masih ada kelemahan-kelemahan kecil didalamnya.

Dari penelitian selama ini yang di dapat dari Desa Sisarahili Sisambualahe dapat disimpulkan bahwa kemampuan kepala desa sudah maksimal, meskipun masih terdapat kelemahan-kelemahan kecil didalamnya.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik di lingkungan Pemerintahan. Banyak pandangan negatif terhadap kualitas layanan publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Di Desa Sisarahili Sisambualahe kualitas layanan bisa dikatakan sudah baik. Di lihat dari proses pelayanannya yang sudah terstruktur dan tidak berbelit-belit. Hal lainnya juga dibuktikan dari tingkat kepuasan dari masyarakat yang baik. Namun jika dari sarana dan prasarana, dibutuhkan perbaikan dan penambahan sarana prasarana untuk lebih menunjang pelayanan.

Kualitas adalah salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai di ukur dari kualitas. Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja di ukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

Menurut salah seorang masyarakat bernama Ruti Tryana Telaumbanua

berpendapat tentang bagaimana pelayanan yang diberikan kepala desa terhadap masyarakat, Ianya mengatakan: “Kepala Desa selalu melayani masyarakat tanpa batas waktu, dengan menerima masyarakat secara terbuka dan menyelesaikan setiap keluhan masyarakat tanpa adanya pungli atau imbalan lainnya. Menurut Novtaman A. Telaumbanua, mengatakan pelayanan yang dilakukan kepala Desa terhadap masyarakat selama ini, sudah sangat bagus, dan dalam pelaksanaan atau tindakan, kami juga merasa sudah sudah puas.

Dari hasil wawancara masyarakat di atas, juga dikonfirmasi kebenarannya kepada Ketua BPD bernama Ramli Telaumbanua, Ianya mengatakan “Benar”, masyarakat sudah cukup merasa puas dengan pelayanan dari Kepala Desa dan kami mengharapkan agar hal ini tetap dipertahankan”

Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1). kecepatan, 2). ketepatan, 3). keramahan, dan 4). kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat *excellence*, menurut Nurul, Azhar & Perkasa, (2022), seorang pejabat publik harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik bisa memahami bahasa isyarat (*gesture*) masyarakat, dan memiliki kemampuan menangani keluhan secara professional.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa Anggota BPD sebagai perwakilan masyarakat Desa Sisarahili Sisambualah tentang kualitas layanan Kepala Desa, dapat

dikatakan bahwa selama ini Kepala Desa masih telah memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat yang dapat dilihat dari segi sisi kedisiplinan waktu Kepala Desa.

### **3. Responsivitas**

Sebagai salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja kepala desa diukur dari keandalan. Responsivitas adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum. Menurut Poma (2016), responsivitas yakni mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di lapangan maka terlihat petikan wawancaranya.

Berikut hasil wawancara dengan salah BPD bernama Aroma Telaumbanua tentang apakah kepala desa mengetahui kebutuhan masyarakat, Aroma mengatakan selama ini Kepala Desa selalu menyambut baik setiap masyarakat yang datang di Kantor Desa dan bahkan dirumahnya. Beliau selalu mendengar apa saja keluhan masyarakat. Setelah itu beliau menindaklanjuti keluhan kami melalui bawahannya atau aparat desa. Selain hasil di atas adapula wawancara dengan anggota BPD yang lain yang bernama Fati Kristian Telaumbanua mengatakan Kepala Desa begitu sigap dalam menghadapi setiap keluhan masyarakat.

Setelah itu, juga menanyakan bagaimana Kepala Desa mementingkan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadinya, Fati Kristian Telaumbanua, mengatakan sejauh ini Kepala Desa tetap mengedepankan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadinya, terbukti dalam setiap pengambilan keputusan, beliau tetap mengedepankan aspirasi masyarakat umum.

Hal senada juga disampaikan oleh Aroma Telaumbanua, mengatakan Kepala Desa dalam pelayanan, beliau tetap mengedepankan kepentingan masyarakat

banyak daripada kepentingan pribadinya, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam proses pembangunan.

Berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat, dapat dikatakan bahwa Kepala Desa mementingkan kepentingan masyarakat desa tanpa mementingkan kepentingan atau keuntungan pribadinya, namun dalam bertindak kepala desa masih belum sigap dalam bertindak.

#### **4. Responibilitas**

Responsibilitas kinerja kepala desa Sisarahili Sisambualahe dalam memberikan pelayanan merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Responsibilitas ini juga menjelaskan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan di kantor pemerintahan desa yang dilakukan masih ada beberapa yang belum sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sehingga masih banyak tugas dan fungsi yang belum optimal secara keseluruhan sehingga mencerminkan kinerja yang kurang baik. Berikut hasil wawancara dari responden

Menurut anggota BPD bernama Aroma Telaumbanua tentang apakah sudah sesuai pelayanan yang diberikan oleh Kepala Desa, Aroma mengatakan sepengetahuan kami dan yang saya rasakan sendiri, pelayanan yang diberikan oleh Kepala Desa sudah sesuai aturan dan prosedur namun kelemahannya dalam jangka waktu penyelesaian administrasi agak terlambat sedikit, sehingga kita merasa jenuh untuk menunggu kapan administrasi kita keluar.

Selanjutnya, anggota BPD yang lain yang bernama Fati Kristian Telaumbanua, mengatakan pelayanan yang diberikan sudah sesuai aturan dan prosedur walaupun tetap saja ada kelemahan-kelemahan kecil. Juga mewawancarai Ketua BPD Desa

Sisarahili Sisambualahe, beliau mengatakan pada prinsipnya kepala desa tetap memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara di atas dari beberapa responden, kita dapat simpulkan bahwasanya kinerja Kepala Desa Sisarahili Sisambualahe dalam pelayanan kepada masyarakat sudah cukup maksimal.

#### **5. Akuntabilitas**

Dalam Akuntabilitas, Kepala Desa dihadapkan pada kewajiban yang harus dilaksanakan secara benar dan baik dan dapat mempertanggungjawabkan dari tugas tersebut sesuai dengan kewenangannya. Sehubungan dengan masalah itu maka jika di lihat dari posisinya, suatu desa memiliki posisi yang penting bagi suatu daerah. Akuntabilitas Pemerintah Desa Sisarahili Sisambualahe sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang berada di atasnya.

Dari hasil wawancara masyarakat tentang Apakah informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat dipercaya, menurut hasil wawancara responden anggota BPD yang bernama Fati Kristian Telaumbanua, mengatakan informasi yang diberikan Kepala Desa Sisarahili Sisambualahe kepada masyarakat sudah cukup jelas dan mudah dipahami.

Menurut masyarakat lain yang bernama Novtaman A Telaumbanua, mengatakan dalam mendapatkan informasi, kami merasa sangat dimudahkan, dikarenakan sarana dan prasarana dalam penyampaian informasi kepada masyarakat sudah ada, contohnya papan informasi.

Selanjutnya masyarakat lain yang bernama Ruti T. Telaumbanua juga mengatakan kami mudah mendapatkan informasi. Hal ini bisa di lihat ketika kami mengurus sesuatu di Kantor Desa, kami sudah mengetahui apa saja persyaratan yang harus kami siapkan, di mana selain dari adanya papan informasi, para

perangkat Desa juga senantiasa melayani dan menjawab keluhan kami.

Menurut Ketua BPD Sisarahili Sisambualaha, ketika dikonfirmasi tentang bagaimana penyampaian informasi kepada masyarakat, ianya mengatakan dalam setiap pelayanan masyarakat, Kepala Desa selalu menyampaikan apa saja informasi-informasi yang terkait dengan pelayanan selain daripada itu adanya papan informasi juga mempermudah masyarakat dalam menerima informasi.

Hal ini bisa disimpulkan bahwa kinerja Kepala Desa Sisarahili Sisambualaha dalam pelayanan sudah maksimal, dikarenakan masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengingat adanya sarana pendukung atau papan informasi di Desa Sisarahili Sisambualaha.

### **Kendala Kepala Desa Dalam Kinerja Terhadap Pelayanan Masyarakat**

Setelah mengetahui bentuk pelayanan yang memang belum profesional maka selanjutnya dalam penelitian ini, ingin mengetahui apakah kendala yang dihadapi Kepala Desa Beserta aparat desa tersebut dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang nomor 6 tahun 2014 tersebut di Desa Sisarahili Sisambualaha

Disiplin kantor apabila dikembangkan dan diterapkan dengan baik, dengan konsisten dan konsekuen akan berdampak positif bagi pemerintahan desa, disiplin dapat mendorong mereka kerja dengan konkrit dan praktik hidup dikantor tentang hal-hal positif, melakukan hal-hal yang lurus dan benar dan menjahui hal-hal yang negatif pula.

Dengan pemberlakuan disiplin ini pegawai dapat beradaptasi dengan lingkungan yang baik itu, sehingga muncul kesinambungan dari dalam hubungan dengan orang lain. Namun, hal ini belum begitu optimal pelaksanaannya dan penerapannya di kantor desa seling sehingga menjadi salah satu kendala yang

dihadapi, disiplin dapat menata perilaku seseorang dalam hubungannya ditengah-tengah lingkungannya.

Ramli Telaumbanua selaku Ketua BPD Desa Sisarahili Sisambualaha Kecamatan Gunungsitoli, ia mengatakan bahwa sejauh ini tidak ada kendala yang berarti yang saya temui.

Pendapat tersebut juga di dukung oleh salah satu anggota BPD yaitu Aroma Telaumbanua ia mengatakan bahwa sejauh ini saya belum menemukan adanya kendala yang bersifat fatal, di mana hal ini harus tetap dipertahankan oleh Pemerintah Desa.

Melihat dari kinerja yang diberikan oleh kepala desa dan perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat berlangsung dengan cukup baik dan memuaskan.

### **Upayah Kepala Desa Sisarahili Sisambualaha Dalam Kinerja Terhadap Pelayanan Masyarakat**

Selanjutnya ingin mengetahui upaya apa sajakah yang dilakukan kepala desa dalam mempertahankan kualitas pelayanan mereka, seperti pernyataan kepala desa yang menyatakan memang saat ini baik Kepala Desa maupun aparat desa terus membenah diri dengan cara mengikuti pelatihan dalam bidangnya masing-masing dan juga upaya lainnya seperti mendisiplinkan diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sependapat dengan Sutanty (2021), bahwa kinerja kepala desa dalam pelayanan publik, pada umumnya masih kurang baik, karena kekurangan perangkat desa pada beberapa posisi sehingga tidak optimal dalam kinerja, kurangnya kedisiplinan Kepala Desa terhadap jam kerja sehingga mengakibatkan pelayanan publik yang diberikan belum optimal. Kepala Desa Penyaring masih mengutamakan kelompok ketimbang masyarakat dan masih membedakan kasta dalam pelayanan, lebih mengutamakan keluarga, sahabat dan orang-orang terdekat sehingga terhambat

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menengah ke bawah.

Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa ada upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan Kepala Desa beserta aparat desa seperti memperluas wawasan, maupun perbaikan pembangunan di Desa Sisarahili Sisambualahe oleh Kepala Desa beserta aparat desa, semua itu tidak lain dilakukan demi tercapainya Kepala Desa beserta aparat desa yang profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat Desa Sisarahili Sisambualahe yang sesuai aspirasi masyarakat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian di atas, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Kinerja Kepala Desa diantaranya sebagai berikut: 1). Kemampuan kepala desa sudah maksimal, namun masih terdapat kelemahan-kelemahan kecil didalamnya, 2). Kualitas layanan Kepala Desa, dapat dikatakan bahwa Selama ini Kepala Desa sudah memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat, dapat dilihat dari segi sisi kedisiplinan waktu Kepala Desa, 3). Kepala Desa selalu mementingkan kepentingan masyarakat desa tanpa mementingkan kepentingan atau keuntungan pribadinya, 4). Kinerja Kepala Desa Sisarahili Sisambualahe dalam pelayanan kepada masyarakat sudah maksimal, dapat dilihat dari waktu penyelesaian setiap pengurusan administrasi yang diurus oleh masyarakat membutuhkan waktu yang cepat, dan 5). Kinerja Kepala Desa Sisarahili Sisambualahe dalam pelayanan sudah maksimal, dikarenakan masyarakat sudah sangat mudah untuk mendapatkan informasi mengingat adanya sarana pendukung atau papan informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Nurul, A., Azhar, A., & Anjur Perkasa, A. (2022). Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Stabat. *Jurnal Kitab Iqtishad*, 1(1), 58–68. Retrieved from <https://jurnal.islahiyah.ac.id/index.php/jki/article/view/57>
- Poma, M. D. (2016). Responsivitas Aparat Dalam Pelayanan Administratif Kependudukan Desa Haya-Haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*, III(1), 34-42.
- Rachmat, (2019). Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Bidang Pengelolaan Dana Desa Di Desa Lebakbarang Kecamatan Lebakbarang Kabupaten Pekalongan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal MSDA*, 7(2), 127-146.
- Riyadi, T. A., Sujatmoko, S., & Fadlurrahman, F. (2022). Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Treko Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 6(1), 1-7.
- Sudirman & Ariani, (2016). Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

di Kabupaten Kutai Kartanegara.  
*Jurnal Gerban Etam*, 10(2), 27-37.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutanty, M., Rahayu, S., Lestia, M.,  
Sutama, I. N. (2021). Telaah Kritis  
Kinerja Kepala Desa Dalam  
Pelayanan Publik Desa Penyaring  
Kecamatan Moyo Utara. *Samalewa:  
Jurnal Riset dan Kajian Manajemen*,  
1(1), 44-53.

Suwando, M., & Adiwidjaja, I. (2017).  
Peran Kepala Desa Dalam  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan  
Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima.  
*JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik*, 6(3), 15-21.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014  
Tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004  
tentang Pemerintahan Daerah.