



Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Afdeling 1 Kecamatan Bilah Barat Kabupaten Labuhanbatu

Dwito Novriansyah*, Walid Musthafa Sembiring

Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Pemerintah Desa Afdeling 1 Kecamatan Bilah Barat Kabupaten Labuhanbatu dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*), observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penilaian evaluasi kinerja dilakukan dengan menggunakan 5 indikator kinerja menurut Dwiyanto (2002:48-49) sebagai tolak ukur dalam menjelaskan kualitas kinerja di Desa Afdeling 1 Kecamatan Bilah Barat Kabupaten Labuhanbatu, diantaranya yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemerintah desa belum berjalan optimal. Produktivitas dan kedisiplinan aparatur masih rendah, kualitas pelayanan belum memenuhi harapan masyarakat, dan responsivitas terhadap aspirasi publik lemah. Tanggung jawab pegawai belum sepenuhnya terlaksana secara maksimal, serta akuntabilitas meskipun sudah ada, masih memerlukan peningkatan terutama dalam hal koordinasi dan komitmen pelayanan. Beberapa faktor penghambat yang ditemukan antara lain rendahnya disiplin, keterbatasan penguasaan teknologi, minimnya sarana prasarana, lemahnya komunikasi, rendahnya motivasi kerja, serta kepemimpinan yang kurang responsif. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pembenahan menyeluruh terhadap sistem kerja, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta perbaikan tata kelola pemerintahan desa agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, efisien, dan akuntabel.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja, Pelayanan, Pemerintah Desa

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2723>

*Correspondence: Dwito Novriansyah

Email:

dwitonovriansyah212134@gmail.com

Received: 13-04-2025

Accepted: 20-05-2025

Published: 06-06-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to illuminate the performance of the Village Government of Afdeling 1, Bilah Barat District, Labuhanbatu Regency in providing public services to the community. Using a qualitative descriptive approach, data were obtained through library research, observation, in-depth interviews, and documentation. The evaluation was carried out using 5 performance indicators according to Dwiyanto (2002:48-49) as a benchmark in explaining the quality of performance in the Village of Afdeling 1, Bilah Barat District, Labuhanbatu Regency, including productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The results of the study indicate that the performance of the village government has not been optimal. The productivity and discipline of the apparatus are still low, the quality of service has not met community expectations, and responsiveness to community aspirations is weak. Employee responsibility has not been fully implemented optimally, and accountability, although it already exists, still requires improvement, especially in terms of coordination and service commitment. Several inhibiting factors found include low discipline, limited mastery of technology, minimal infrastructure, weak communication, low work motivation, and less responsive leadership. This study recommends the need for a comprehensive overhaul of the work system, increasing human resource capacity, and improving village governance so that public services can run effectively, efficiently, and accountably.

Keywords: Performance Evaluation, Service, Village Government

Pendahuluan

Desa atau kelurahan sebagai tingkat administrasi terendah, pemerintah RI membagi wilayahnya menjadi daerah besar dan kecil di bawah kerangka otonomi daerah. Dalam NKRI, pemerintahan desa adalah subsistem terkecil yang perlu mampu untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya dengan efisien (Lumempow dkk., 2021). Perangkat desa berperan mendukung kepala desa dalam melaksanakan tugasnya, yang merupakan pelaksana utama urusan pemerintahan. Dalam hal ini, pemerintah desa berfungsi sebagai pihak pertama yang merespons kebutuhan masyarakat serta menjadi pilar strategis dalam menjamin keberhasilan berbagai program. Untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan bersama, dilakukan berbagai upaya penguatan terhadap desa, termasuk sistem pemerintahan dan kelembagaannya (Muzakki & Puspaningrum, 2025). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa, Pasal 2 Ayat 1 (PP No. 72 Tahun 2015), desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem negara kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Dalam rangka meningkatkan fungsi dan pemberdayaan masyarakat desa serta memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 mengatur pula tentang desa (UU No.6, 2014).

Dalam perkembangannya tidak dapat dipungkiri bahwa pemerintahan desa harus meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat (Wulandari & Puspaningrum, 2025). Beberapa para ahli ikut mengemukakan pendapatnya mengenai kinerja, diantaranya seperti Mangkunegara dalam Anwar Prabu (2000:67) menjelaskan bahwa kinerja adalah besarnya kualitas hasil kerja yang berhasil dicapai oleh seorang pegawai (pemerintah daerah) dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005). Sejalan dengan itu Prawirosentono dalam Widodo (2001:206) Kinerja yaitu hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, yang dilaksanakan sesuai dengan hak dan kewajiban yang dimiliki, untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara sah dan sesuai dengan standar moral dan etika (Prawirosentono, 2001). Dan Simanjuntak (2005:1) turut memberikan pandangannya bahwasannya kinerja adalah “tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu”. Meningkatkan kinerja setiap individu bisa mengarah pada peningkatan kinerja sebuah organisasi (Simanjuntak, 2005).

Masyarakat saat ini tengah memantau kinerja daripada pemerintah. Sebagai dampak dari adanya kebebasan menyampaikan aspirasi, muncul berbagai kritikan keras yang ditujukan terhadap kinerja daripada pemerintah, yang disampaikan secara langsung (protes atau jalur resmi) maupun tidak langsung (di media massa). Kritik ini ditujukan baik kepada pemerintah pusat maupun pemerintah desa yang merupakan jenjang pemerintahan terendah. Pemerintah desa sendiri harus memiliki kapasitas yang sebesar-besarnya dalam memberikan pelayanan publik, dan masyarakat harus mampu mendukung setiap program maupun kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah. (Nawawi, 2019).

Untuk meningkatkan kinerja pemerintah desa atau perangkat desa secara sinergis, pemerintah desa harus memanfaatkan sebaik-baiknya potensin yang dimiliki saat ini untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan pelayanan publik., baik secara individu maupun bersama, hal ini akan memungkinkan pelayanan public dilaksanakan dengan cara yang seimbang untuk mencapai tujuan dalam batasan waktu dan anggaran yang ada (Wahida dkk., 2020). Tugas pokok dari pemerintahan desa yang dipimpin oleh kepala desa adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan di tingkat desa baik dalam hal pembangunan, dan kemasyarakatan secara efektif dan bertanggung jawab. Pemerintah desa bertanggung jawab atas sejumlah tugas meliputi; Pemerintah desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan, memberdayakan masyarakat, memberikan pelayanan publik, memelihara keamanan dan ketertiban, memelihara prasarana dan sarana umum, dan membangun lembaga kemasyarakatan setempat. Tugas-tugas tersebut merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah desa (Lumempow dkk., 2021).

Agar mampu berperan secara aktif untuk mewujudkan desa yang unggul dan melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya untuk memajukan dan mensejahterakan masyarakat desa, kinerja aparatur desa harus ditingkatkan dan diarahkan mengarah ke yang lebih baik loagi melalui berbagai penerapan program-program yang telah ditetapkan. Hal ini karena peningkatan kinerja aparatur desa merupakan salah satu indikator utama tercapainya produktivitas dan kualitas pelayanan yang tinggi dalam pemerintahan desa (Wuri dkk., 2017). Namun, banyak kejadian yang menyangkut buruknya kualitas dan kuantitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, terjadi di level pemerintahan terendah, yakni di desa.

Permasalahan kinerja dari pemerintah desa ini kerap sekali ditemukan baik melalui keluhan-keluhan langsung dari masyarakat maupun di media massa dan hal ini berdpmpak terhadap kualitas dari kinerja pemerintah desa dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. Pemerintah Desa Afdeling 1, juga menghadapi masalah kinerja aparat desa. Masyarakat secara rutin mengeluhkan kinerja aparat pemerintahan desa, dengan menyebutkan masalah seperti kepala desa yang mengutamakan kepentingan pribadi di atas kebutuhan masyarakat, staf yang biasanya terlambat atau pulang lebih awal, dan kualitas layanan yang buruk yang diberikan kepada publik. Ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak puas dengan kinerja pemerintah desa. Bersama dengan masalah-masalah yang telah disebutkan, kurangnya kemampuan novasi dari pemerintah desa dalam menciptakan hal-hal baru untuk kemajuan desa merupakan salah satu indikasi lainnya. Sehingga bedasarkan pemasalahan-permasalahan yang terdapat dalam kinerja pemerintah desa tersebut, Evaluasi kinerja peemerintah desa dalam memberikan layanan publik di Desa Afdeling 1, Kecamatan Bilah Barat, Kabupaten Labuhanbatu, akan dilihat melalui penelitian ini

Dalam hal ini Untuk meningkatkan fungsi atau manajemen sosial lainnya, khususnya perencanaan, evaluasi adalah salah satu fungsi atau elemen dari manajemen. Evaluasi merupakan upaya untuk mengukur dan menilai nilai secara objektif dari pencapaian hasil yang telah direncanakan sebelumnya. Hasil Temuan evaluasi yang dimaksudkan nantinya akan memberikan masukan bagi perencanaan mendatang yang

menekankan studi evaluasi dari perspektif manajemen (Yusuf, 2010). Evaluasi dilihat sebagai suatu prosedur yang melibatkan penelitian baik atau negatif, atau keduanya (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2011). Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Desa Afdeling 1 serta faktor-faktor yang menghambat kinerja tersebut. Untuk menilai dan mengevaluasi kinerja pemerintah desa Afdeling 1, penelitian ini menggunakan teori evaluasi kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2002:48-49). Teori ini menjelaskan bahwa ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu: 1) Produktivitas, yang merupakan rasio antara input dan output, yang biasanya disebut produktivitas; 2) Kualitas Layanan, yang muncul karena masyarakat tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. 3) Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk memahami kebutuhan masyarakat, membuat rencana dan prioritas pelayanan, dan membuat program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. 4) Tanggung jawab adalah tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang terkait dengan peran mereka terhadap pihak yang dilayani. 5) Akuntabilitas, yang merujuk pada pertanggungjawaban, merupakan elemen penting dari good governance, sangat penting dalam administrasi publik (Dwiyanto, 2020).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik pembahasan ini yang penulis jadikan sebagai acuan atau pun pertimbangan dalam penelitian ini yaitu:

1. Johny H. Posumah (2021). Evaluasi terhadap kinerja dari pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsi di Desa Kotamenara Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. Menunjukkan bahwa ada satu program kerja yang terstruktur dengan baik yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik kinerja dari pemerintah desa melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam hal kualitas kerja. Untuk mempercepat dan mengelola waktu, pembagian kerja dan jadwal tugas digunakan; semua pekerjaan telah dipisahkan sesuai dengan tugas, tugas utama, dan fungsi. (Kesumah, 2020).
2. Jafar Abdurrahman (2017). Sebuah penilaian terhadap kinerja para pengurus desa di Desa Dame, Kecamatan Dolok Masihul, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara, dalam melayani masyarakat. menunjukkan bahwa penilaian keseluruhan kinerja layanan cukup baik, seperti yang terlihat dari antusiasme kerja aparat desa, pencapaian pekerjaan, dan indikator disiplin. Penilaian kinerja layanan administrasi juga baik, seperti yang dibuktikan oleh penyimpanan dokumen, penyelesaian papan monograf, dan pencatatan. Agar masyarakat dapat menikmati kenyamanan, kemudahan, dan kepastian hukum saat menggunakan layanan mereka, disarankan agar para pejabat desa di kecamatan Dolok Masihul terus melakukan penilaian untuk meningkatkan kualitas prosedur dan hasil pelayanan publik (Abdurrahman, 2017).
3. Muhammad Andika (2018). Evaluasi kinerja Pemerintah Desa Bandar Tengah, Kecamatan Bandar Khalifah, Kabupaten Serdang Bedagai. Hasilnya menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Bandar Tengah belum mampu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan warga dalam hal tata tertib pemerintahan yang mendorong nilai kerjasama, disiplin, kreativitas, dan akuntabilitas (Andika, 2018).

4. 4. Rendra Risto Wuri (2018). Evaluasi Struktur Pemerintahan Desa Sinsingon Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang. Dilihat dari kaidah, konvensi, dan etika pelayanan yang berlaku di masyarakat, tampak jelas bahwa indikator kinerja yaitu produktivitas masih belum cukup dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat meskipun kualitas pelayanan sudah tergolong baik, serta akuntabilitas dalam penerapan standar pelayanan di bidang administrasi kependudukan masih kurang (Wuri dkk., 2017)

Uraian dari peneliti sebelumnya memberikan pandangan dan pemahaman bagi penulis yang memperkuat analisa dalam penulisan ini, khususnya nanti dalam mendeskripsikan mengenai evaluasi kinerja pemerintahan desa di Desa Afdeling 1 dinilai dengan mengacu pada pelayanan publik.

Metodologi

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang sifatnya deskriptif atau sering disebut dengan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif (Wiwin Yuliani, 2017). Pada dasarnya, pendekatan kualitatif memberikan, menjelaskan, menguraikan dan menganalisis peristiwa, fenomena, dan interaksi sosial secara kritis untuk mencari dan menemukan makna dalam lingkungan ataupun konteks yang nyata (Yusuf, 2014). Penulis menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif pada penelitian ini, bertujuan agar mempermudah dalam memperoleh informasi dari dari berbagai narasumber yang dijadikan sebagai data utama, data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata dan gambar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang Desa Afdeling 1, di mana sejumlah masalah masih ada di masyarakat. Yang menjadi perhatian khusus adalah terkait keluhan yang dimiliki beberapa warga tentang kinerja pemerintah di desa ini. Menurut David Williams penelitian kualitatif adalah segala usaha peneliti dalam mengumpulkan data dari sumber yang alamiah serta dapat dipertanggungjawabkan (Moelong, 2013). Dalam hal ini analisis kualitatif deskriptif berfokus pada pertanyaan penelitian mengenai siapa, apa, di mana, dan bagaimana suatu peristiwa atau pengalaman terjadi. Pertanyaan-pertanyaan ini kemudian dievaluasi dengan cermat untuk melihat pola-pola yang mungkin muncul. (Kim, 2016).

Teknik pengumpulan data yang digunakan sejalan dengan yang dijelaskan oleh Catherine Marshall dan Gretchen, sebagaimana dirujuk oleh Andi Prastowo (2010;20), yang menyatakan bahwa Metode utama untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif termasuk dokumentasi, wawancara mendalam, dan observasi partisipatif. (Prastowo, 2010), dalam tulisan pengumpulan data diperoleh melalui:

- 1) Observasi, merupakan pengamatan yang dilakukan baik langsung atau tidak langsung adalah salah satu teknik untuk mengumpulkan data (Riyanto, 2010).
- 2) Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pertemuan langsung antara dua orang atau lebih untuk bertukar ide dan informasi melalui sesi tanya jawab lisan, sehingga menghasilkan makna tentang topik yang sedang dibahas (Sugiyono, 2012).

- 3) Dokumentasi adalah proses pengumpulan data dari catatan tertulis atau sumber, seperti buku tentang teori, pandangan, argumen, atau hukum, arsip, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian (Zuriah, 2009).

Adapun data yang digunakan dan yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah bersumber dari: pertama adalah penelitian study perpustakaan (*library research*), yang melibatkan beberapa kegiatan seperti membaca dan mencatat, serta menggunakan teknik berbasis perpustakaan untuk mengumpulkan bahan penelitian (Zed, 2003). Pengumpulan data untuk penelitian dilakukan dengan meninjau dan mengeksplorasi berbagai sumber seperti jurnal, buku, undang-undang, dan dokumen, baik yang tercetak maupun elektronik, serta data atau informasi relevan lainnya yang mendukung penelitian. Metode kedua adalah penelitian lapangan, dalam hal ini akan langsung turun ke lapangan untuk mengumpulkan data primer dengan mewawancarai orang-orang yang terlibat dalam proses tersebut. Terakhir, analisis data dilakukan seperti yang dijelaskan oleh Miles & Huberman (1991:16), yang mencakup tiga kegiatan utama yang terjadi secara bersamaan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles & Huberman, 1991).

Hasil dan Pembahasan

Dalam mengevaluasi kinerja pemerintah desa, keputusan dinilai dari dua aspek utama: kualitas dan kuantitas. Kualitas mencakup ketepatan sasaran, kebijaksanaan, dan tugas dalam pengambilan keputusan. Kuantitas mencakup jumlah keputusan yang diambil, kemampuan dalam menanggapi permasalahan, memberikan solusi, dan ketepatan waktu dalam pengambilan keputusan. Dalam pembahasan ini penulis akan menjelaskan mengenai evaluasi kinerja dari pemerintah Afdeling 1 Kec. Bilah Barat Kab. Labuhanbatu dengan menggunakan indikator-indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2002:48-49) bahwasannya untuk melihat evaluasi terhadap kinerja pemerintah desa, terdapat beberapa indikator yang digunakan sebagai tolak ukur dalam mengukur kinerja diantaranya yaitu:

1. Produktifitas. Sumber daya manusia pada saat sekarang adalah komponen paling penting yang perlu diakui dan disetujui Produktifitas merupakan hasil kemampuan kerja pegawai aparatur sipil negara pada Kantor di desa Afdeling 1 dalam menjalankan tugas-tugasnya. Evaluasi Kinerja dilihat dari segi produktivitas ternyata kemampuan kerja seseorang, yang mencakup keterampilan atau kapasitas untuk melaksanakan tugas yang terwujud melalui tindakan untuk meningkatkan produktivitas kerja, dalam hal ini menunjukkan bahwa kinerja Sekretaris Desa dalam administrasi pemerintahan di Desa Afdeling 1 pada dasarnya melibatkan partisipasi pejabat desa dalam melaksanakan administrasi pemerintahan berdasarkan tugas dan tanggung jawab mereka sebagaimana diatur oleh perundang-undangan. Kemampuan diri berarti kemampuan tersembunyi yang dihadapkan dengan peluang yang, jika tidak dioptimalkan, akan menjadi terbuang dan tidak berguna. Beberapa orang berhasil mengembangkan potensi mereka melalui pembelajaran dan kerja keras, sementara yang lain memang lahir dengan bakat. Di Desa Afdeling 1, staf pemerintahan desa sering menerima teguran karena beberapa tugas diselesaikan terlambat atau tidak selesai tepat

waktu, mereka belum mahir menggunakan komputer yang tersedia, dan mereka sangat lambat dalam melaksanakan tugas seperti membuat dokumen dan surat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa Produktifitas pemerintah desa dalam kemampuan bekerja masih belum tergolong masih kurang dimana pemerintah desa Afdeling 1 masih kurang bergerak dalam menjalankan roda pemerintahan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta melatih pegawai dalam kedisiplinan dalam bekerja.

2. Kualitas layanan, dalam hal ini dapat dilihat melalui mutu hasil kerja para pegawai aparatur sipil negara pada kantor Desa Afdeling 1. Jika kualitas layanan kinerja pada Kantor Desa Afdeling 1 yang diterima dianggap sejalan dengan harapan masyarakat, maka kualitas kinerja dianggap optimal atau ideal, dan sebaliknya jika kinerja yang diterima atau dirasakan kurang dari yang diharapkan masyarakat maka kualitas layanan dianggap rendah. Kualitas pelayanan di Desa Afdeling 1 masih belum optimal dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, di mana para pegawai di kantor desa tersebut cenderung memberikan layanan secara asal-asalan dan tidak menjelaskan secara rinci syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan surat. Dapat disimpulkan bahwa kinerja dilihat dari segi kualitas pelayanan kepada masyarakat belum optimal dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Responsivitas mengacu pada seberapa baik birokrasi dapat memahami kebutuhan masyarakat, membuat rencana dan menetapkan prioritas untuk layanan, serta membuat program yang Sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Ini juga tentang seberapa bersedia dan siap penyedia layanan untuk membantu dan mendukung masyarakat melalui berbagai layanan. Responsivitas menunjukkan seberapa baik layanan dan aktivitas suatu organisasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari individu atau kelompok yang mereka layani. Ini penting dalam layanan publik karena menunjukkan bahwa sebuah organisasi mampu memperhatikan dan merespons kebutuhan masyarakat. Di Desa Afdeling 1, Kecamatan Bilah Barat, Kabupaten Labuhanbatu, proses penyaluran aspirasi masyarakat masih menghadapi berbagai kendala yang signifikan. Salah satu hambatan utama adalah minimnya media atau saluran komunikasi yang efektif untuk menampung dan menyampaikan aspirasi warga kepada pemerintah desa. Masyarakat belum sepenuhnya memiliki akses yang memadai untuk menyuarakan pendapat, kebutuhan, maupun keluhan mereka secara terbuka dan sistematis. Selain itu, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah desa masih tergolong rendah, aspirasi yang telah disampaikan masyarakat pun sering kali tidak ditindaklanjuti atau tidak tercermin dalam kebijakan yang diambil pemerintah desa, sehingga menimbulkan rasa apatis dan ketidakpercayaan dari warga. Responsivitas aparat desa dalam merespons dan mengakomodasi aspirasi masyarakat pun dinilai belum optimal. Meskipun sudah ada beberapa upaya yang dilakukan untuk menjembatani komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat, seperti kegiatan musyawarah atau forum warga, namun kurangnya sosialisasi dan pendekatan aktif dari pemerintah membuat kegiatan tersebut tidak berjalan efektif. Akibatnya, aspirasi masyarakat tidak terserap secara menyeluruh dan justru menciptakan jarak antara

pemerintah desa dan masyarakat dan aparat pemerintah dinilai kurang tanggap dalam merespon masyarakat.

4. **Responsibilitas** merupakan tanggung jawab terhadap kewajiban individu dalam menjalankan tugas sesuai peran yang dimilikinya terhadap pihak-pihak yang dilayani. Sikap tanggung jawab terhadap tindakan ataupun kewajiban yang diembannya mencerminkan sifat positif seseorang yang mampu berkomitmen dan bertindak dengan benar. Dalam konteks evaluasi kinerja, tanggung jawab menjadi salah satu indikator penting yang mencerminkan bagaimana seseorang menjalankan tugas yang telah diberikan kepadanya. Di Desa Afdeling 1, misalnya, aparat pemerintah desa memiliki beban tugas yang cukup banyak. Sekretaris Desa bertanggung jawab atas urusan administrasi seperti surat-menyurat dan penyusunan laporan keuangan. Selain itu, setiap hari masyarakat kerap datang ke kantor desa untuk bertemu kepala desa, namun sayangnya kepala desa sering kali sulit ditemui dan kadang menghindari dari warga yang ingin bertemu secara mendadak. Dalam membangun hubungan sosial yang berkelanjutan, tanggung jawab menjadi salah satu faktor penting yang mendasari kepercayaan dan keberlangsungan hubungan tersebut. Tanggung jawab dalam hal ini dapat dilihat sebagai perilaku yang menunjukkan respek dan integritas sebagai orang yang mendapat kepercayaan, mereka yang bertanggung jawab akan mendapat posisi tersendiri di masyarakat. Di desa Afdeling 1, tanggung jawab aparat atupun perangkat desa dalam melaksanakan tugas mereka masih belum dilaksanakan dengan baik, tidak hanya karena kurangnya fasilitas dan infrastruktur yang memadai tetapi juga karena kurangnya disiplin dalam bekerja, seperti terlambat atau pulang lebih awal selama jam kerja yang ditentukan. dapat disimpulkan bahwa Responsibilitas dalam tanggung jawab seseorang pegawai terhadap tugasnya di Desa Afdeling 1 dapat dilihat dari kebijakan para pegawainya yang masih kurang mampu menyelesaikan pekerjaan masing-masing sesuai dengan tupoksi yang ada serta rasa tanggung jawab untuk melayani kebutuhan masyarakat belum seutuhnya berjalan dengan baik.
5. **Akuntabilitas**, akuntabilitas berarti bahwa seseorang, seperti pemimpin, pejabat, atau orang yang bertanggung jawab, atau sebuah organisasi, harus bertanggung jawab kepada mereka yang memiliki hak atau kekuasaan untuk meminta informasi tentang seberapa baik mereka menjalankan tugas mereka atau tindakan yang mereka ambil untuk mencapai tujuan organisasi. Tanggung jawab ini ditunjukkan melalui laporan rutin yang diberikan tepat waktu. Evaluasi Kinerja sebagai akuntabilitas yaitu tindakan kepala desa dalam mengorganisasikan semua pegawai yang terlibat dalam pemerintahan baik itu pegawai pemerintah desa dan juga masyarakat desa. Di Desa Afdeling 1, Sekretaris Desa memiliki peran penting dalam membantu tugas-tugas Kepala Desa. Kehadiran Sekretaris Desa diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan dan mendukung profesionalisme seluruh perangkat desa lainnya. Meskipun secara umum kemampuan individu para pegawai kantor desa sudah cukup baik, namun masih diperlukan upaya peningkatan lebih lanjut dalam hal tanggung jawab dan pelaksanaan kewajiban, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada untuk memenuhi berbagai kebutuhan administrative di

Kantor Kepala Desa Afdeling 1. Oleh karena itu, aspek pelayanan dan kualitas interaksi dengan masyarakat perlu lebih diperhatikan demi terciptanya pelayanan publik yang optimal dan memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas kepemimpinan seseorang para pegawai di Desa Afdeling 1 telah berlangsung baik dalam pelaksanaan kewajibannya yang dimana setiap individu atau kelompok dalam suatu institusi untuk memenuhi tanggung jawab yang merupakan amanah mereka; namun, perlu adanya peningkatan dalam kepemimpinan pemerintah desa tersebut, khususnya dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan kelima indikator evaluasi kinerja, dapat diketahui bahwa efektivitas kinerja Pemerintah Desa Afdeling 1, masih belum mencapai tingkat yang optimal. Penyelenggaraan pemerintahan desa belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang optimal, hal ini disebabkan oleh rendahnya kedisiplinan sebagian aparatur desa dalam melaksanakan tugasnya. Masih banyak pegawai yang kurang menunjukkan etos kerja yang baik, seperti perilaku yang sering terjadi adalah keterlambatan dalam hadir di kantor dan pulang sebelum jam kerja berakhir. Kondisi ini tentu berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Maka dari itu, diperlukan upaya serius untuk lebih lagi meningkatkan disiplin, tanggung jawab, dan profesionalisme seluruh aparatur desa untuk menciptakan pemerintahan yang efektif dan dapat merespons kebutuhan masyarakat dengan baik.

Faktor Penghambat Kinerja Pemerintah Desa di Desa Afdeling 1

Beberapa faktor yang menghambat kinerja pemerintah desa di Desa Afdeling 1, adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya sikap disiplin para pegawai

Banyak petugas desa tidak menjalankan jam kerja dengan baik. Mereka sering datang terlambat dan pulang lebih dini dari jam yang telah ditentukan. Hal ini menyebabkan pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang memuaskan dan juga mengurangi efektivitas kerja.

2. Minimnya Kemampuan Teknologi

Sebagian besar pegawai belum memiliki keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya. Akibatnya, proses administrasi menjadi lambat dan tidak efisien, misalnya dalam pembuatan dokumen resmi dan surat-menyurat.

3. Sarana dan Prasarana Tidak Memadai

Fasilitas kerja di kantor desa belum lengkap atau tidak dalam kondisi baik, sehingga menyulitkan pegawai untuk bekerja dengan optimal. Ketiadaan media atau alat komunikasi yang mendukung juga menghambat penyampaian informasi antara desa dan masyarakat.

4. Kurangnya Komunikasi dan Sosialisasi

Pemerintah desa belum maksimal dalam menyosialisasikan program, kebijakan, atau pelayanan yang tersedia kepada masyarakat. Akibatnya, masyarakat tidak

memahami prosedur pengurusan administrasi dan tidak mengetahui bagaimana atau ke mana mereka menyampaikan aspirasi.

5. Rendahnya Motivasi dan Etos Kerja

Beberapa pegawai menunjukkan sikap acuh terhadap pekerjaan. Mereka hanya melakukan tugas secara asal-asalan tanpa memperhatikan kualitas layanan. Tidak adanya sistem penghargaan atau dorongan dari pimpinan membuat mereka kurang termotivasi untuk bekerja secara profesional.

6. Kepemimpinan yang Kurang Responsif

Kepala desa sebagai pimpinan tidak menunjukkan keterbukaan dan respons yang baik terhadap warga. Kepala desa sering sulit ditemui dan tidak selalu hadir ketika masyarakat membutuhkan bantuan langsung. Hal ini menciptakan jarak antara pemimpin dan warga desa.

7. Kurangnya Pengawasan dan Evaluasi Kinerja

Tidak terdapat sistem pengawasan atau evaluasi berkala terhadap kinerja pegawai. Teguran memang sering diberikan, namun tidak dibarengi dengan solusi atau pembinaan untuk perbaikan. Hal ini menyebabkan masalah yang sama terus berulang.

8. Kurangnya Pelatihan dan Pengembangan SDM

Pemerintah desa tidak menyediakan pelatihan atau workshop bagi para pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka. Padahal, tantangan pelayanan publik saat ini menuntut aparatur desa memiliki kompetensi yang lebih tinggi dan mampu mengikuti perkembangan zaman.

Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa pemerintah Desa Afdeling 1, masih menghadapi banyak tantangan yang cukup besar, baik dari aspek internal maupun eksternal. Hambatan tersebut meliputi rendahnya disiplin pegawai, keterbatasan kemampuan dalam penguasaan teknologi, minimnya sarana dan prasarana penunjang kerja, serta kurangnya komunikasi dan sosialisasi antara pemerintah desa dengan masyarakat. Selain itu, lemahnya motivasi kerja, kepemimpinan yang kurang responsif, tidak adanya sistem pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan, serta kurangnya pelatihan untuk pengembangan sumber daya manusia turut memperburuk kualitas pelayanan publik. Kondisi ini menyebabkan proses penyelenggaraan pemerintahan desa belum berjalan secara optimal dan belum mampu memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh. Oleh karena itu, dibutuhkan pembenahan secara menyeluruh, mulai dari peningkatan kapasitas pegawai hingga perbaikan sistem kerja, agar kinerja pemerintah desa dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari lima indikator penilaian evaluasi kinerja, dapat disimpulkan bahwa kinerja pemerintah Desa Afdeling 1 Kecamatan Bilah Barat Kabupaten Labuhanbatu belum berjalan dengan baik dan masih memerlukan banyak peningkatan. Produktivitas kerja aparatur desa masih tergolong rendah, terlihat dari banyaknya tugas yang terlambat diselesaikan dan kurangnya keterampilan dalam penggunaan teknologi. Dari segi kualitas layanan, pelayanan publik yang diberikan belum

memenuhi harapan masyarakat karena dilaksanakan secara asal-asalan dan kurang informatif. Responsivitas pemerintah desa juga masih lemah, terutama dalam menampung dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat akibat minimnya media komunikasi dan rendahnya kepercayaan warga terhadap aparatur desa. Selain itu, tanggung jawab pegawai belum terlaksana secara maksimal, terbukti dari kurangnya kedisiplinan dan belum meratanya kesadaran akan peran masing-masing. Meskipun akuntabilitas kepemimpinan telah mulai terbentuk, terutama dengan adanya pembagian tugas dan keterlibatan sekretaris desa, namun koordinasi serta komitmen terhadap pelayanan masyarakat masih membutuhkan peningkatan lebih lanjut lagi. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang menyeluruh dan terarah dalam memperbaiki sistem kerja, peningkatan kapasitas SDM, serta penegakan disiplin dan etika kerja agar kinerja pemerintah desa dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan profesional sesuai harapan masyarakat. Adapun faktor penghambat kinerja Pemerintah Desa Afdeling 1 mencakup berbagai aspek penting yang saling berkaitan, seperti rendahnya disiplin pegawai, kurangnya kemampuan dalam penggunaan teknologi, minimnya sarana dan prasarana kerja, lemahnya komunikasi serta sosialisasi kepada masyarakat, dan rendahnya motivasi serta etos kerja aparatur desa. Selain itu, kepemimpinan yang kurang responsif, ketiadaan sistem pengawasan dan evaluasi kinerja yang berkelanjutan, serta tidak adanya pelatihan dan pengembangan SDM turut memperburuk kualitas dari pelayanan publik di desa tersebut. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa masih belum berjalan secara efektif dan efisien sehingga belum mampu memenuhi harapan masyarakat secara maksimal, sehingga diperlukan upaya pembenahan menyeluruh baik dalam aspek manajerial, teknis, maupun pengembangan kapasitas aparatur desa. Untuk penelitian selanjutnya semoga dapat mengkaji strategi-strategi peningkatan kinerja aparatur desa, yang memiliki dampak pada kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Referensi

- Agus Dwiyanto. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. UGM, Yogyakarta.
- Andi Prastowo. 2010. Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian. Kualitatif. Jogjakarta: DIVA Press.
- Kesumah, A. K. W. (2020). Evaluasi Kinerja Perangkat Desa Dalam Melayani Masyarakat. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/15467%0Ahttps://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/15467/2/168510053> -
- Kim, H., Sefcik, J. S., & Bradway, C. (2016). Characteristics of Qualitative Descriptive Studies: A Systematic Review. *Research in Nursing & Health*. 40(1), 23–42. doi:10.1002/nur.21768

- Lumempow, V., Posumah, J. H., & Kolondam, H. F. (2021). Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Menjalankan Tugas Dan Fungsi (Studi di Desa Kotamenara Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan). *Jap*, VII(103), 38–49.
- M. Ahmad & I. Puspaningrum. (2025). Improving the performance of village apparatus in realizing quality of services in Kalikatak Village. *Proposiding Seminar Nasional 2(1) (2025): 3032-2529.*
- M. Andika. (2018). Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Bandar Tengah Kecamatan Bandar Khalifah Kabupaten Serdang Bedagai (Studi Di Desa Bandar Tengan Kecamatan Bandar Khalifah Kabupaten Serdang Bedagai). *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik 1 (2) (2013): 87-100.*
- Mangkunegara, A.P. 2005. *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Refika Aditama
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (1999). *Designing qualitative research (3rd ed.)*. Sage Publications.
- Miles, M.B. & A.M. Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang MetodeMetode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, M. (2019). Pentingnya Kualitas Aparat Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Di Desa Bedilan Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Aktual*, 16(1), 28. <https://doi.org/10.47232/aktual.v16i1.4>.
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005.
- Prawirosentono, S. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Pegawai*. BPFE, Yogyakarta.
- Riyanto, Y. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Simanjuntak, P. J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014
- W.Ayu., & Puspaningrum Irma Irawati. (2025). Evaluasi Kinerja Pemerintahan Desa dalam Memberikan Peayanan Administrasi Pada Masyarakat. *Proposiding Seminar Nasional 2(1) (2025): 3032-2529.*

-
- Wahidah, Murdiansyah Herman, F. F. (2020). Meningkatkan Pelayanan Aparatur Desa Dalam Upaya Pelaksanaan Tugas Administrasi Dikantor Desa Bingkulu Kecamatan Tambang Ulang Kabupaten Tanah Laut. *Eprints Uniska*, 1–8.
- Wuri, Risto, R., Kaunang, Markus, Pioh, & Revlie, N. (2017). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. (Studi di Desa Singsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 107–115.
- Yuliani, W. (2018). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *Quanta : Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 2(2), 83–91. <https://doi.org/10.22460/q.v2i2p83-91.1641>.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Yusuf, T.F. 2010. *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi*. Edisi ke-1. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Zed, Mestika 2003. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia
- Zuriah, N. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori-Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.