

SKRIPSI

**KINERJA PELAYANAN APARATUR DESA DI KANTOR
DESA CAOKNG KECAMATAN MEMPAWAH HULU
KABUPATEN LANDAK**



Program Studi Ilmu Pemerintahan

Jurusan Ilmu Administrasi

Oleh :

Ratu lina

NIM.E1032211068

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

SKRIPSI

KINERJA PELAYANAN APARATUR DESA DI KANTOR DESA CAOKNG KECAMATAN MEMPAWAH HULU KABUPATEN LANDAK

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana



Program Studi Ilmu Pemerintahan

Jurusan Ilmu Administrasi

Oleh :

Ratu Lina

NIM.E1032211068

PONTIANAK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

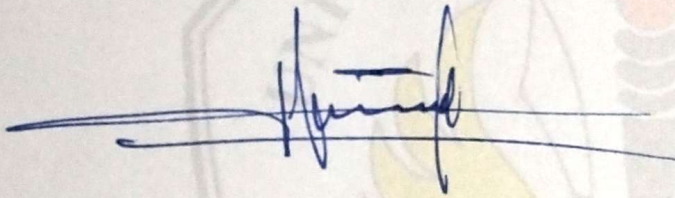
**KINERJA PELAYANAN APARATUR DESA DI KANTOR DESA
CAOKNG KECAMATAN MEMPAWAH HULU KABUPATEN
LANDAK**

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Ratu Lina
NIM. E1032211068

Disetujui Oleh:

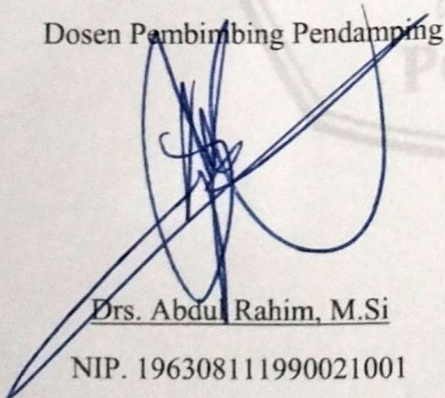
Dosen Pembimbing Utama



Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP. 196405271992021001

Tanggal: 19 Juni 2025

Dosen Pembimbing Pendamping



Drs. Abdul Rahim, M.Si
NIP. 196308111990021001

Tanggal: 17 Juni 2025

LEMBAR PENGESAHAN

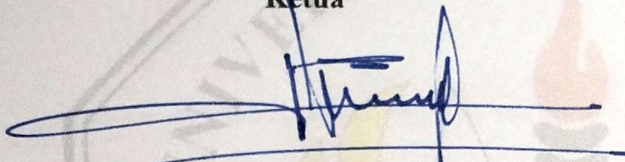
**KINERJA PELAYANAN APARATUR DESA DI KANTOR
DESA CAOKNG KECAMATAN MEMPAWAH HULU
KABUPATEN LANDAK**

Oleh:

**Ratu Lina
Nim. E1032211068**

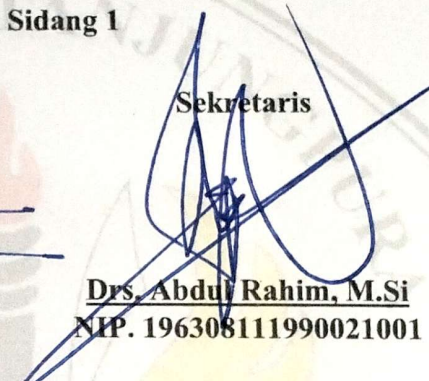
Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Selasa/3 Juni 2025
Waktu : 09:00 WIB
Tempat : Ruang Sidang 1

Ketua



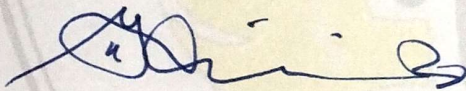
Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP. 196405271992021001

Sekretaris



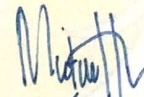
Drs. Abdul Rahim, M.Si
NIP. 196308111990021001

Penguji Utama



Dr. S.Y. Pudjianto, M.Si
NIP. 196011141987031003

Penguji Pendamping



Mutmainnah, S.IP, M.PA
NIP. 193307122022032010

Tim Penguji

Disahkan Oleh
Dekan FISIP Untan



Dr. Herlan, S. Sos., M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

RATU LINA (E1032211068) : Kinerja Pelayanan Aparatur Desa di Kantor Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak. SKRIPSI : Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Pelayanan Aparatur Di Kantor Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak. Permasalahan yang terjadi terkait kinerja pelayanan aparatur desa yang belum optimal dan belum efektif dalam pelaksanaan tugasnya kepada masyarakat disebabkan oleh kurangnya sarana dan prasarana pendukung kerja, belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan aparatur Desa untuk Masyarakat Desa Caokng seperti minimnya pengetahuan aparatur Desa dalam pengoperasian komputer atau laptop kurang disiplinnya aparatur Desa dalam hal kehadiran. Selain itu dalam menjalankan tugas dan fungsinya aparatur kurang merespon dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sebagai Teknik pengumpulan data dan wawancara langsung kepada informan seperti Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pemerintahan serta masyarakat selaku penerima pelayanan yang diberikan aparatur Desa. Penelitian ini menggunakan Teori Dwiyanto (2002) Indikator yang digunakan untuk melakukan penelitian yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas menurut Dwiyanto. Dimana hasil penelitian ini kinerja Aparatur Desa masih belum optimal dalam pelayanan karena masih ada kekurangan dari masing-masing aparatur desa dalam kemampuan dan keahlian dalam menjalankan tugasnya, kedisiplinan dari Aparatur Desa dalam ketepatan waktu datang ke kantor, kurangnya sarana dan prasarana perlengkapan administrasi di Kantor Desa yang menghambat proses pelayanan, serta Masyarakat tidak paham mengenai berkas-berkas apa saja yang harus dibawa pada saat mengurus administrasi di Kantor Desa sehingga berdampak pada kinerja pelayanan aparatur Desa.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Aparatur Desa

ABSTRACT

RATU LINA (E1032211068): Service Performance of Village Apparatus in Caokng Village Office, Mempawah Hulu Sub-district, Landak Regency. SKRIPSI : Government Science Study Programme, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University Pontianak 2025.

This thesis research aims to identify and analyse the performance of village officials at the Caokng Village Office in Mempawah Hulu Sub-district, Landak District. The issues related to the suboptimal and ineffective performance of village administrative staff in fulfilling their duties to the community are attributed to insufficient supporting facilities and infrastructure, suboptimal administrative services provided by village staff to the Caokng Village community, such as limited knowledge of village staff in operating computers or laptops, and poor discipline among village staff regarding attendance. Additionally, in performing their duties and functions, the officials have been unresponsive and have not fully met the needs of the community. The research method used in this study is a qualitative method with a descriptive research type. Data collection techniques include direct interviews with informants such as the Village Head, Village Secretary, Government Affairs Officer, and community members as recipients of the services provided by the village officials. This study utilised Dwiyanto's (2002) theory. The indicators used for this research were productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability according to Dwiyanto. The results of this study indicate that the performance of village officials is still not optimal in terms of service delivery because there are still shortcomings in the abilities and skills of each village official in carrying out their duties, the discipline of village officials in terms of punctuality in arriving at the office, the lack of administrative facilities and infrastructure at the village office that hinder the service process, and the community's lack of understanding of the documents that must be brought when handling administrative matters at the village office, which impacts the performance of village officials.

Keyword : Performance, Services, Village Officials



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul, “Kinerja Pelayanan Aparatur Desa di Kantor Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak”. Judul skripsi ini dipilih karena masih terdapat masalah-masalah yang sering terjadi pada aparatur Desa Caokng yaitu kurangnya sarana dan prasarana, belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan aparatur Desa untuk masyarakat Desa Caokng, dan kurang disiplinnya aparatur Desa dalam hal kehadiran. Fenomena ini sering mendapat sorotan tajam dari Masyarakat mengenai kinerja aparatur pemerintah Desa. Permasalahan ini dapat dilihat dari kinerja Aparatur Desa masih belum optimal dalam pelayanan karena masih ada kekurangan dari masing-masing aparatur Desa dalam kemampuan dan keahlian dalam menjalankan tugasnya, kedisiplinan dari Aparatur Desa dalam ketepatan waktu datang ke kantor, anggaran dana Desa yang dianggap kurang dalam menjalankan program kerja di Desa Caokng, serta Masyarakat tidak paham mengenai persyaratan apa saja yang harus dibawa pada saat mengurus administrasi di Kantor Desa. Dari latar belakang tersebut Kinerja pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh Masyarakat di Desa Caokng.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat didefinisikan masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah belum optimalnya kinerja pelayanan aparatur Desa Caokng karena kurangnya sarana dan prasarana, kurang ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan, dan Aparatur Desa tidak disiplin dalam hal kehadiran. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan maka dapat

dirumuskan sebagai berikut : “Bagaimana Kinerja Pelayanan Aparatur Desa di Kantor Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak?”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis terkait Kinerja Pelayanan Aparatur Desa Caokng.

Berdasarkan persoalan dan tujuan penelitian ini yang telah ditetapkan maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah : secara Teoritis Terdapat dua manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu : (1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dalam pengembangan ilmu yang harus dipahami pemerintahan yang maksimal untuk masyarakat. (2) Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi atau bisa menjadi contoh bagi penelitian-penelitian lain yang ingin meneliti tentang bidang yang sama yakni Kinerja Pelayanan Aparatur Desa khususnya di Kantor Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak.

Secara Praktis dapat menjadi masukan dan menambah pemahaman untuk meningkatkan kinerja perangkat Desa dalam kinerja administrasi, pelayanan masyarakat, dan pengelolaan sumber daya Desa di Desa. Bagi Masyarakat dapat menambah pemahaman masyarakat akan pentingnya keefektifan kinerja aparatur pemerintah Desa dapat meningkatkan suatu perkembangan dan pertumbuhan suatu Desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu berdasarkan fakta-fakta dengan keadaan nyata di lapangan untuk memecahkan suatu permasalahan.

Menurut Sugiyono (2016) Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pelayanan Aparatur Desa Caokng menggunakan 5 indikator menurut Dwiyanto (2002) yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responbilitas, dan Akuntabilitas.

Saran untuk penelitian ini Untuk pemerintahan Desa Caokng diharapkan dapat memenuhi semua sarana dan prasarana serta fasilitas maupun kebutuhan kerja aparatur Desa Caokng supaya dalam kinerjanya dapat mempercepat selesainya kebutuhan dan kepentingan masyarakat, Terkhusus untuk aparatur Desa Caokng diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas dalam kinerjanya masing-masing serta harus konsisten dalam waktu kerja yang sudah dibuat dan disepakati Bersama-sama aparatur Desa Caokng, dan Untuk Kepala Desa selaku pemimpin Desa Caokng agar lebih tegas dalam memberikan arahan dan keutusan baik secara formal maupun non formal, agar aparatur Desa Caokng bisa lebih disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Caokng.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Ratu Lina
Nomor Induk Mahasiswa : E1032211068
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 16 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



(Ratu Lina)

E1032211068

MOTO DAN PERSEMBAHAN *In The Name Of Jesus Christ*

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.”

~Filipi 4:6-7

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

~Amsal 23:18

“Hidup bukan saling mendahului, bemimpilah sendiri-sendiri”

~Baskara Putra

Skripsi Ini dipersembahkan Untuk :

1. **Tuhan Yesus Kristus** yang oleh karena berkat, kebaikan, anugerah, dan kasih setia-Nya dalam hidup penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Cinta Pertama dan Panutanku, Bapak **Agustinus AK** dan Ibu **Muksia** Terima kasih atas Doa, kasih sayang, motivasi dan pengorbanan tiada henti. Tanpa dukungan dan semangat dari Bapak dan Ibu. Penulis tidak akan sampai pada titik ini.
3. Kedua Saudaraku, **Raja Pamane** dan **Raja Aghasthya Junior** Terima kasih atas keceriaan dan motivasi yang selalu mengingatkan penulis untuk terus maju dan tidak menyerah.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Berkah dan Rahmat-Nya, akhirnya Penulisan Skripsi yang berjudul “Kinerja Pelayanan Aparatur Desa di Kantor Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak” ini dapat diselesaikan dengan baik tepat pada waktunya.

Penyusunan Skripsi ini merupakan tugas akhir dan kewajiban penulis sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Dengan semangat dan kesabaran, serta bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasehat maupun dukungan moral kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr.Herlan, Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Pembimbing Utama dan Drs. Abdul Rahim M.Si selaku Pembimbing Pembantu yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.
3. Dr.S.Y. Pudjianto M.Si selaku Pembahas Utama dan Mutmainah, S.IP, M.PA selaku Pembahas Kedua yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan dalam penelitian ini
4. Dr. Ira Apriani,S.IP , M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi

5. Bima Sujendra,S.IP , M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
6. Dr.Isdairi, M.AB selaku Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
7. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah banyak memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
8. Pihak Taman Bacaan Fisip Untan sebagai Fasiliator yang telah bersedia meminjamkan buku sebagai referensi dalam menunjang penelitian ini.
9. Untuk Aparatur Desa Caokng penulis ucapakan Terima Kasih karena telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian ini dan Terima Kasih juga atas saran dan masukannya.
10. Keluarga Besar Terima kasih atas Doa dan dukungan moral yang selalu menguatkan langkah penulis dalam menyelesaikan studi ini.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa dan hasil karya yang peneliti lakukan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat yang cukup Berarti bagi kita semua yang memerlukannya.

Pontianak, 16 juni 2025

RATU LINA

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
RINGKASAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Fokus Penelitian	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.6.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Teori	14
2.1.1. Pengertian Kinerja	14
2.1.2. Penilaian Kinerja	17
2.1.3. Pelayanan.....	27
2.1.4. Aparatur Desa	30
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	32
2.3 Alur Pikir Penelitian	34
2.4 Pertanyaan Peneliti	37

BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1. Jenis Penelitian	38
3.2. Langkah -Langkah Penelitian.....	39
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.4. Subjek dan Objek Penelitian	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data	42
3.6. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	43
3.7. Analisis Data	44
3.8. Teknik Keabsahan Data.....	44
3.9 Teknik Analisis Data	46
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	48
4.1. Gambaran Umum Mengenai Desa Caokng.....	48
4.2. Keadaan Geografis	49
4.2.1. Letak Desa Caokng.....	49
4.2.2. Luas Desa Caokng	49
4.3. Keadaan Demografis	50
4.3.1. Jumlah Penduduk Desa Caokng	50
4.4. Keadaan Sosial Dan Ekonomi	50
4.4.1. Mata Pencaharian Penduduk.....	50
4.4.2. Tingkat Pendidikan Penduduk Desa	52
4.4.3. Jumlah Suku Masyarakat Desa Caokng.....	53
4.5. Keadaan Sarana Dan Prasarana	53
4.5.1. Sarana Peribadatan.....	53
4.5.2. Sarana Kesehatan.....	54
4.5.3. Sarana dan Prasarana Di Kantor Desa Caokng.....	55
4.6. Organisasi Pemerintah Desa Caokng	56
4.6.1. Stuktur Organisasi Pemerintah Desa Caokng.....	56
4.6.2. Jumlah Aparatur Desa Caokng	57
4.6.3. Visi dan Misi Desa Caokng	59
4.7. Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Desa	60
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69

5.1. Deskripsi Hasil Penelitian	69
5.2. Pembahasan	70
5.2.1. Produktivitas	70
5.2.2. Kualitas Pelayanan.....	77
5.2.3. Responsivitas	84
5.2.4. Responibilitas.....	90
5.2.5. Akuntabilitas	95
BAB VI PENUTUP	102
6.1. Simpulan.....	102
6.1.1. Produktivitas	102
6.1.2. Kualitas Layanan	103
6.1.3. Responsivitas	104
6.1.4. Responibilitas.....	106
6.1.5. Akuntabilitas	108
6.2. Saran	109
6.3. Keterbatasan Penelitian	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Standar Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Di Kantor Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak	7
1.2. Jenjang Pendidikan Aparatur Desa Di Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak	8
1.3. Jadwal Masuk Aparatur di Kantor Desa Caokng Tahun 2025.....	10
3.1 Waktu Penelitian	41
4.1 Jumlah Penduduk Desa Caokng Berdasarkan Jenis kelamin 2025	50
4.2 Mata Pencaharian Masyarakat Desa Caokng	50
4.3 Jumlah Penduduk Desa Caokng Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2024	52
4.4 Jumlah Suku Masyarakat Desa Caokng	53
4.5 Sarana dan Prasarana Peribadatan Desa Caokng	54
4.6 Sarana dan Prasarana Kesehatan Desa Caokng 2025	55
4.7 Sarana dan Prasarana Kantor Desa Caokng Tahun 2025	55
4.8 Jumlah Aparatur Desa Caokng Berdasarkan Jabatan dan Pendidikan.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	<i>Halaman</i>
2.1 Alur Pikir Penelitian.....	36
4.2 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Caokng Tahun 2025.....	57

Lampiran

Lampiran	<i>Halaman</i>
1. Lokasi Penelitian	114
2. Panduan Wawancara	116
3. Pedoman Observasi	116
4. Daftar Nama Subjek Penelitian	116
5. Surat Tugas Penelitian.....	117
6. Dokumentasi	118
7. Biodata Penulis	127

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa Desa merupakan suatu kesatuan masyarakat hukum dengan batas wilayah tertentu yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat setempat. Pengelolaan tersebut didasarkan pada inisiatif masyarakat, hak asal usul, dan hak tradisional yang diakui serta dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk melaksanakan amanat undang-undang mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintah memerlukan dukungan dari aparat yang kuat dan profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa berfungsi sebagai dasar hukum dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah pedesaan. Undang-undang ini mengatur berbagai hal penting, termasuk ketentuan mengenai masa jabatan Kepala Desa, yang ditetapkan selama 6 tahun dengan kemungkinan menjabat hingga tiga periode. Namun, pada tahun 2024, Undang-Undang tersebut mengalami perubahan dan digantikan oleh Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa, yang disahkan pada bulan April 2024 yang didalamnya berisi Ketentuan umum, kedudukan, dan jenis Desa, Penataan Desa, Kewenangan Desa, Penyelenggaraan pemerintah Desa, Hak dan kewajiban Desa dan masyarakat Desa, Peraturan Desa, Keuangan Desa dan aset Desa, Pembangunan Desa dan

pembangunan kawasan perdesaan, Badan usaha milik Desa, dan Kerja sama Desa. Perubahan masa jabatan kepala Desa merupakan salah satu poin penting dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa. Revisi regulasi mengenai masa jabatan kepala desa yang sebelumnya ditetapkan selama enam tahun telah diubah menjadi delapan tahun. Selain itu, ketentuan baru membatasi periode menjabat bagi kepala desa menjadi maksimal dua kali masa jabatan.

Di era reformasi saat ini, masyarakat di Indonesia kian berkembang dengan berkembangnya masyarakat maka akan bertambah pula keperluan masyarakat di Desa, oleh karena itu kinerja akan pelayanan pemerintah Desa harus ditingkatkan dalam melakukan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Wirawan dalam (Abdullah, 2014) Kinerja aparatur merupakan hasil yang dicapai oleh pegawai pemerintah melalui pelaksanaan fungsi atau indikator pekerjaan dalam jangka waktu tertentu dengan tepat sesuai target yang ditetapkan. Definisi ini menggambarkan pelaksanaan tugas dan sejauh mana pencapaian yang dilakukan oleh seluruh aparatur dalam suatu instansi atau organisasi pemerintah. Kinerja tersebut menjadi penentu kekuatan, stabilitas, dan kredibilitas pemerintahan, serta didukung oleh aparatur Desa yang efektif dalam memberikan pelayanan. Kinerja ini juga mencerminkan tuntutan pelayanan publik pada berbagai tingkatan organisasi dan instansi pemerintah.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2003 pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta badan usaha milik daerah atau negara berupa barang dan jasa, guna memenuhi kebutuhan publik maupun

melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan guna memenuhi kebutuhan layanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat.

Aparatur adalah individu yang menggerakkan jalannya pemerintahan dan memiliki kedudukan penting dalam menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan. Dalam melaksanakan tugasnya, aparatur berfungsi sebagai subsistem dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengelola urusan internalnya demi mencapai tujuan organisasi pemerintahan yang diinginkan.

Pada hakikatnya peran aparatur Desa harus ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kesejahteraan masyarakat serta mempercepat pembangunan dan pertumbuhan suatu Desa. Dengan adanya pelayanan yang disediakan menuntut kinerja aparatur Desa harus optimal karena mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Desa.

Saat ini kinerja pelayanan banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Kinerja aparatur pemerintah Desa banyak mendapat kritikan karena produktivitas kerja dan disiplin dari aparatur Desa yang masih rendah, serta sarana dan prasarana yang masih kurang dalam mendukung kinerja yang memadai. Di lingkungan pemerintahan Desa, kepala Desa dan seluruh aparatur Desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah Desa dengan baik demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat Desa.

Berdasarkan uraian di atas, Aparatur Desa diharapkan dapat bekerja sebaik-baiknya serta dapat meningkatkan prestasi dan semangat kerja yang dimiliki karena aparatur dapat mempengaruhi motivasi kerja dari aparatur lainnya agar kegiatan operasional di dalam instansi atau organisasi pemerintahan Desa dapat berjalan dengan lancar dan memperoleh hasil yang maksimal demi terciptanya suatu *good governance* (pemerintahan yang baik) dan terciptanya kepuasan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Idealnya aparatur Desa menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan yang berintegritas, professional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Mereka harus sigap, kompeten dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas.

Kondisi ini tentunya bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, berintegritas, serta memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Sebagaimana mestinya dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) mengamanatkan bahwa setiap ASN, termasuk aparatur Desa wajib menjaga dan mematuhi prinsip-prinsip dasar, kode etik, serta aturan perilaku ASN. Agar dapat memberikan pelayanan prima, aparatur Desa membutuhkan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman, sehingga mereka bisa menjalankan tugas dengan lebih optimal. Kenyamanan kerja diharapkan dapat menghilangkan kecenderungan aparatur Desa yang mengabaikan masyarakat, sehingga pelayanan yang optimal dapat terwujud.

Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur bagi aparatur Desa dalam menilai keberhasilan kinerja terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan prinsip pelayanan, aparatur Desa diharapkan memberikan layanan yang terbaik tanpa mempersulit masyarakat atau menyalahgunakan jabatan untuk keuntungan pribadi, karena hal tersebut dapat menurunkan kualitas pelayanan dan membuat masyarakat terbiasa dengan pelayanan yang menyimpang dari ketentuan. Oleh sebab itu, pemerintah wajib terlibat aktif mengawasi kinerja aparatur Desa dan menindak tegas aparat yang tidak menjalankan tugas sebagaimana mestinya. Langkah ini bertujuan menciptakan efek jera yang dapat mengendalikan kinerja pelayanan aparatur Desa, sehingga layanan yang diberikan dapat menciptakan kepuasan dan kebanggaan di hati masyarakat.

Mekanisme pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah dapat berfungsi optimal bila aparatur desa sebagai penggerak utama, memiliki kapabilitas tinggi dalam menjalankan tugas pokok mereka sebagai aparatur negara sesuai dengan tujuan yang diharapkan dalam sistem pemerintahan. Dalam konteks sumber daya manusia, pendidikan merupakan faktor utama untuk meningkatkan kapabilitas aparatur dalam melaksanakan tugas-tugas administratif yang dilaksanakan melalui program pendidikan dan pelatihan bagi aparatur yang dilaksanakan oleh pemerintah Kabupaten/Kota. Dengan adanya Pendidikan dan pelatihan kemampuan aparatur Desa dapat memudahkan proses penyelenggaraan pemerintahan Desa termasuk dalam pelayanan, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas dan relatif terjangkau dalam mutu pelayanan yang baik.

Meskipun harapan terhadap pelayanan aparatur pemerintah Desa Caokng cukup tinggi, kenyataannya di lapangan sering kali jauh dari harapan tersebut. Banyak masyarakat yang mengeluhkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal administrasi pembuatan surat-menyurat dan berbagai masalah lain yang mereka hadapi. Keluhan ini muncul dari warga yang datang ke kantor Desa untuk mengurus surat keterangan, menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Kondisi sarana dan prasarana di kantor Desa Caokng yang belum memadai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Sebuah organisasi harus didukung oleh fasilitas yang lengkap dan lingkungan kerja yang nyaman agar dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Sarana dan prasarana yang baik sangat penting, terutama perangkat seperti komputer dan printer, yang harus sesuai dengan kebutuhan desa agar proses pelayanan administratif dapat berjalan lancar dan efektif. Tanpa fasilitas yang memadai, pelayanan kepada masyarakat sulit untuk mencapai standar yang diharapkan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di kantor Desa Caokng fasilitas dan suasana kerja yang tersedia kurang memberikan rasa nyaman, kondisi ini terlihat dari penataan ruang yang masih belum teratur dan ukuran ruangan yang sempit, serta hanya tersedia 2 kipas saja di kantor Desa Caokng yang mana jika cuaca panas tentulah akan membuat aparatur Desa tidak nyaman dalam bekerja. Berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan masih sering ditemukan, salah satunya mengenai jangka waktu pelayanan.

Tabel 1.1
Standar Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar
Kartu Keluarga di Kantor Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu
Kabupaten Landak Tahun 2024

No	Komponen	Uraian
1	Prosedur pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas syarat mengurus kartu keluarga 2. Pemohon mengisi formulir kartu keluarga 3. Petugas menerbitkan surat pengantar kartu keluarga 4. Pemohon menerima surat keterangan tidak mampu
2	Waktu Pelayanan	30 menit
3	Biaya Pelayanan	Rp. 0 (Gratis)
4	Sarana dan Prasarana	Laptop dan Komputer
5	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	Dengan Pengetahuan, keahlian, responsivitas, keterampilan aparatur, sikap yang ramah dan perilaku yang baik

Sumber : Kantor Desa Caokng, 2024

Pada tabel 1.1 diketahui bahwa dalam standar pelayanan waktu yang diberikan pada pelayanan surat pengantar kartu keluarga (KK) yang diperlukan waktu 30 menit, tetapi pada kenyataan di lapangan waktu selesai dalam pembuatan surat pengantar kartu keluarga membutuhkan waktu 1-2 hari, sehingga masyarakat harus datang Kembali besok harinya untuk mengambil suratnya. Hal ini membuat

waktu penerima layanan menjadi terbuang karena untuk mengurus keperluannya di Kantor Desa tersebut.

Pelayanan yang berkualitas sering kali sulit terwujud karena aparatur Desa belum sepenuhnya memahami dan menguasai dalam memberikan pelayanan yang baik. Rendahnya kompetensi aparatur desa menjadi penyebab utama mereka belum mampu memberikan pelayanan yang optimal. Di Desa Caokng, kemampuan aparatur belum mencapai tingkat optimal, terlihat dari kenyataan bahwa tidak semua staf di kantor Desa mampu mengoperasikan komputer dengan baik. Salah satu penyebab utama rendahnya kemampuan ini adalah latar belakang pendidikan aparatur yang masih terbatas, sehingga memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pendidikan aparatur Desa Caokng dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.2

**Jenjang Pendidikan Aparatur Desa Di Desa Caokng Kecamatan
Mempawah Hulu Kabupaten Landak**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1	S1	2
2	D3	2
3	SMA	8
4	SMP	1
Jumlah		13

Sumber : Kantor Desa Caokng, 2024

Berdasarkan data yang ada di tabel, dapat diketahui latar belakang pendidikan aparatur di Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak adalah 2 orang berpendidikan S1, 2 orang D3, 8 orang SMA, dan 1 orang SMP. Tingkat pendidikan ini tentu berdampak pada kinerja serta pemahaman aparatur desa terhadap tugas-tugas yang dijalankan aparatur desa. Pendidikan yang dimiliki oleh aparatur Desa Caokng tergolong memadai, namun kemampuan mereka dalam mengoperasikan teknologi, khususnya komputer, masih sangat terbatas karena hanya sebagian kecil yang mampu menggunakan perangkat tersebut. Mengingat kompleksitas permasalahan yang dihadapi masyarakat saat ini, diperlukan upaya peningkatan melalui pendidikan dan pelatihan agar aparatur dapat bekerja lebih efektif dan memberikan pelayanan yang optimal. Keterbatasan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan tugas berdampak pada lamanya waktu pelayanan serta sering terjadi kesalahan dalam penginputan data identitas masyarakat saat pembuatan surat-menyurat. Kesalahan ini tanpa disadari menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang seharusnya.

Selain fasilitas sarana dan prasarana yang memadai serta kemampuan aparatur Desa tingkat kehadiran dari setiap aparatur Desa juga mempengaruhi kinerja di kantor Desa Caokng. Saat ini sudah memberlakukan jadwal daftar hadir bagi setiap aparatur yang artinya aparatur Desa harus disiplin dalam hal kehadiran.

Tabel 1.3

Jadwal Masuk Aparatur Di Kantor Desa Caokng Tahun 2025

Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat
Masuk	Anus	Anus	Masuk	Masuk
Semua	Willy	Willy	Semua	Semua
	Retno Sihombing	Retno Sihombing		
	Oktavius Adriayansen	Oktavius Adriayansen		
	Antonius	Antonius		
	Doni	Doni		

Sumber : Kantor Desa Caokng, 2025

Dari tabel 1.3 dapat kita lihat jadwal masuk Aparatur Pemerintah di Kantor Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak, di hari Senin, Kamis dan Jumat Aparatur Desa masuk semua terkecuali hari Selasa dan Rabu ada jadwal yang sudah dibagikan masing-masing dan masuk jam kerja pukul 7.30 WIB sampai dengan 15.30 WIB. Namun faktanya dilapangan tidak terdapat data tingkat absensi aparatur Desa sehingga susah mengetahui siapa yang masuk dan tidak masuk karena mereka tidak melakukan absensi melainkan hanya menyiapkan jadwal masuk. Hal ini dapat menyebabkan aparatur Desa secara bebas bisa tidak masuk kerja di kantor sehingga secara tidak langsung aturan yang berlaku tidak dipatuhi dan di jalankan terhadap kedisiplinan akan jam masuk dan pulang kerja. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja pelayanan, sering kali ditemukan aparatur Desa tidak berada ditempat pada jam kerja. Ketidaksiplinan aparatur Desa yang dilakukan Sebagian besar dikarenakan aparatur Desa memiliki

pekerjaan lain seperti petani dan pekebun sehingga sering kali aparatur Desa tidak berada di kantor Desa dengan alasan mengurus kebun. Sebagai dampaknya hal tersebut akan memperlambat pelayanan oleh aparatur desa untuk masyarakat sehingga masih sering terjadi tidak menentunya waktu penyelesaian dalam pelayanan administrasi.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas dapat di indikasikan bahwa kinerja aparatur Desa Caokng khususnya dalam pelayanan administrasi, belum mencapai tingkat optimal. Penelitian ini menyoroti mengenai indikator yang mempengaruhi kinerja pelayanan aparatur Desa yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responbilitas, Dan Akuntabilitas. Sehubungan dengan fenomena-fenomena yang terjadi di Desa Caokng, Maka dari itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mendalam dengan mengambil judul “**Kinerja Pelayanan Aparatur Desa di Kantor Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di simpulkan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Fasilitas sarana dan prasarana kurang memadai di Kantor Desa Caokng.
2. Belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan aparatur Desa untuk masyarakat Desa Caokng
3. Kurang Disiplinnya Aparatur Desa dalam hal kehadiran

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan diatas, fokus dalam penelitian ini adalah fenomena permasalahan mengenai kinerja aparatur Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memberikan kontribusi pada pengembangan strategi yang efektif pada kinerja aparatur Desa dalam pelayanan kepada masyarakat di Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kinerja Pelayanan Aparatur Desa di Kantor Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak”?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis terkait Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Terdapat dua manfaat Teoritis yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dalam pengembangan ilmu yang harus dipahami pemerintahan yang maksimal untuk masyarakat.

2. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi atau bisa menjadi contoh bagi penelitian-penelitian lain yang ingin meneliti tentang bidang yang sama yakni kinerja Pelayanan Aparatur Desa khususnya di Kantor Desa Caokng Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis dapat menjadi masukan dan menambah pemahaman untuk meningkatkan kinerja perangkat Desa dalam kinerja administrasi, pelayanan masyarakat, dan pengelolaan sumber daya Desa di Desa. Bagi Masyarakat dapat menambah pemahaman masyarakat akan pentingnya keefektifan kinerja aparatur pemerintah Desa dapat meningkatkan suatu perkembangan dan pertumbuhan suatu Desa.