

## **Pengaruh Kinerja Aparatur Desa terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Damai, Kecamatan Watang Sidenreng, Kabupaten Sidenreng Rappang**

**Indina Devisari<sup>1</sup>, Andi Uceng<sup>2</sup>, Sapri S<sup>3</sup>**  
**Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang**

Corresponding Author Indina Devisaria, E-Mail: [indinadevisari123@gmail.com](mailto:indinadevisari123@gmail.com)

Published: June, 2025

---

### **ABSTRACT**

Kinerja aparatur desa merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja aparatur desa terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Damai Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan populasi sebanyak 450 orang dan sampel sejumlah 82 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan, kuesioner, yang disebarakan kepada kepala keluarga masyarakat desa damai. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan bantuan Aplikasi IBM SPSS Statistic 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Desa Damai (X) berada pada persentase 45% dengan kategori kurang baik. Kualitas pelayanan publik (Y) berada pada persentase 41% dengan kategori kurang baik pula. Maka dari itu sikap aparatur dan kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja aparatur desa, seperti pengalaman, motivasi, kemampuan intelektual, dan keterampilan berada pada persentase 55% dengan kategori baik.

**Keywords:** Kinerja, Aparatur Desa, Pelayanan Publik, Analisis Kuantitatif

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

---

### **PENDAHULUAN**

Pemerintahan desa memiliki peran yang sangat penting dalam struktur pemerintahan Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, desa diberi kewenangan untuk mengelola urusan pemerintahan di tingkat lokal, yang berarti desa langsung berhubungan dengan masyarakat dan bertanggung jawab untuk memenuhi berbagai kebutuhan administratif mereka. Kinerja aparatur desa, sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik, tentu saja menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan apakah masyarakat dapat menerima pelayanan yang cepat, efisien, dan memadai.

Pelayanan publik yang efektif dan efisien adalah cerminan dari kualitas kinerja aparatur desa. Sebagai contoh, Robert (1996) menyebutkan bahwa pelayanan publik melibatkan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyediakan barang, jasa, atau layanan administratif yang dibutuhkan masyarakat. Oleh karena itu, kinerja aparatur desa sangat berperan dalam menentukan apakah layanan tersebut dapat memenuhi harapan masyarakat.

Namun, kenyataannya banyak desa yang masih menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang memadai. Beberapa masalah yang sering ditemui

meliputi rendahnya kualitas sumber daya manusia di tingkat desa, prosedur yang rumit, serta kurangnya transparansi dan efisiensi dalam sistem pelayanan. Karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur desa agar solusi yang tepat dapat ditemukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih jauh bagaimana kinerja aparatur desa dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Damai, Kecamatan Watang Sidenreng, Kabupaten Sidenreng Rappang. Fokus utamanya adalah untuk menilai apakah kinerja aparatur desa dapat memengaruhi seberapa cepat dan baik pelayanan diberikan, serta faktor-faktor apa saja yang dapat memperbaiki atau justru menurunkan kualitas pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan publik itu sendiri mencakup berbagai hal, seperti apakah pelayanan tersebut dapat diandalkan, seberapa cepat aparat merespons kebutuhan masyarakat, serta bagaimana sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini akan mengukur kualitas pelayanan berdasarkan beberapa indikator utama, seperti Tangibless (pelayanan yang nyata), Reliability (keandalan), Responsiviness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empaty (perhatian) yang diadaptasi dari teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Melalui indikator-indikator ini, penelitian ini bertujuan untuk menggali sejauh mana kinerja aparatur desa berdampak pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima.

Meski begitu, seperti yang dijelaskan oleh Hakim (2014), banyak aparatur desa yang menghadapi kesulitan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Beberapa faktor penyebabnya antara lain kurangnya motivasi, keterampilan, dan pelatihan yang tepat, serta terbatasnya sarana dan prasarana. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan melihat faktor-faktor lain yang memengaruhi kinerja aparatur desa, seperti pengalaman, keterampilan, dan motivasi mereka.

Melalui penelitian ini, diharapkan tidak hanya dapat memberikan pemahaman lebih dalam tentang bagaimana kinerja aparatur desa memengaruhi pelayanan publik, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis untuk perbaikan. Manfaat penelitian ini bisa jauh melampaui Desa Damai, dengan harapan dapat menjadi referensi bagi desa lain yang mungkin menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana kinerja aparatur desa di Kantor Desa Damai? dan (2) Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kinerja aparatur desa di Kantor Desa Damai? Semoga penelitian ini bisa memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara kinerja aparatur desa dan kualitas pelayanan publik, serta memberikan wawasan untuk perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang bagaimana kinerja aparatur desa memengaruhi pelayanan publik di Kantor Desa Damai, Kecamatan Watang Sidenreng, Kabupaten Sidenreng Rappang. Untuk itu, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dimana data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara untuk memahami hubungan antara kinerja aparatur desa dan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga masyarakat Desa Damai, yang jumlahnya mencapai 450 orang. Namun, karena jumlah tersebut cukup besar, maka penelitian ini memilih sampel yang lebih kecil namun representatif. Berdasarkan rumus Slovin, sampel yang diambil adalah sebanyak 82 orang. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara yang sederhana, yaitu menggunakan teknik non-probability sampling, lebih tepatnya accidental sampling, di mana responden dipilih berdasarkan kebetulan dan kesiapan mereka untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: observasi, wawancara, dan kuesioner. Peneliti mengamati secara langsung bagaimana pelayanan publik berjalan di Kantor Desa Damai. Selain itu, wawancara mendalam dilakukan dengan beberapa aparatur desa dan masyarakat setempat untuk mendapatkan pandangan mereka tentang pelayanan yang diterima. Kuesioner yang disebarakan kepada 82 responden berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan aparatur desa dan bagaimana mereka menilai kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan dan kinerja aparatur desa, kuesioner ini didasarkan pada empat indikator utama, yaitu kualitas, kuantitas, keandalan, dan sikap aparatur desa. Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert, untuk mengukur tingkat kepuasan, responden memberikan penilaian mulai dari "sangat baik" hingga "sangat tidak baik,".

Setelah data terkumpul, peneliti akan menggunakan IBM SPSS Statistics 21.0 untuk menganalisis data yang ada. Analisis deskriptif akan digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan kondisi umum pelayanan di desa, sementara uji regresi linear akan membantu menguji seberapa besar pengaruh kinerja aparatur desa terhadap kualitas pelayanan publik. Ini akan memberi gambaran yang lebih jelas apakah ada hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

Agar hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, data yang dikumpulkan juga akan diuji kualitasnya melalui dua tahapan penting: uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk memastikan apakah kuesioner yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran, menggunakan nilai Cronbach's Alpha, di mana instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60.

Pada akhirnya, hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya memberi jawaban terkait hubungan antara kinerja aparatur desa dan pelayanan publik, tetapi juga memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh pihak berwenang untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan. Penelitian ini, dengan segala pendekatannya, diharapkan bisa memberikan dampak positif bagi perkembangan pelayanan publik di tingkat desa.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 82 responden di Desa Damai, Kecamatan Watang Sidenreng, Kabupaten Sidenreng Rappang, terdapat temuan penting terkait dengan kinerja aparatur desa dan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa masih tergolong kurang memadai, meskipun ada upaya dari pihak pemerintah desa untuk meningkatkan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Desa Damai (X) sebagian besar berada pada kategori kurang baik. Dengan mengakumulasi hasil rata-rata persentase dari keempat item pertanyaan pada indikator Kinerja Aparatur Desa, menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan tergolong paling tinggi dari keempat indikator dengan persentase 50%, dan Sikap hanya 37%, merupakan indikator terendah, yang berkaitan dengan seberapa banyak pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang terbatas. maka di dapatkan hasil rata rata persentase yaitu 45% dengan kategori “ kurang Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa perlunya evaluasi dan peningkatan sistem pelayanan aparatur kepada masyarakat .

Faktor-faktor yng memengaruhi kinerja aparatur desa dalam hal ini Sumber Daya Manusia dengan frekuensi 5 indikator dimana persentase tertinggi yaitu Kemampuan Intelektual 57% dengan kriteria baik dan persentase terendah yaitu Karakteristik Kepribadian 53% dengan kriteria baik pula . dengan mengakumulasi hasil rata-rata persentase dari kelima item pertanyaan pada indikator Kinerja Aparatur, maka di dapatkan hasil rata rata persentase yaitu 55%. Jadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori “ Baik”.

Adapun Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Kantor Desa Damai dari kelima indikator tertinggi yakni Realibility (keandalan) 43% dengan kriteria kurang baik dan persentase terendah yakni Empaty (perhatian) 35% dengan kriteria tidak baik. Maka di dapatkan hasil rata rata persentase yaitu 41%. Jadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori “ Kurang Baik

### **Pembahasan**

Hasil penelitian ini menggambarkan adanya ketidaksesuaian antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa dan realitas yang diterima. Kualitas pelayanan yang dianggap "kurang baik" oleh sebagian besar responden menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa belum sepenuhnya

memenuhi standar yang diharapkan. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas ini, seperti proses yang terlalu panjang, kurangnya transparansi, serta ketidaktepatan dalam menyelesaikan masalah, sangat mungkin menjadi penyebab utama ketidakpuasan masyarakat.

Masalah dalam kecepatan pelayanan juga menjadi temuan yang signifikan. Dengan sebagian besar responden menilai pelayanan sebagai "tidak baik" dan "sangat tidak baik", ini menunjukkan bahwa prosedur yang ada di Kantor Desa Damai terlalu birokratis dan lambat. Hal ini tentu saja dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan publik dan menyebabkan ketidakpuasan, karena masyarakat menginginkan proses yang lebih cepat dan efisien dalam mendapatkan layanan administratif.

Kendala yang ditemukan pada keandalan pelayanan juga menunjukkan bahwa ada ketidakstabilan dalam sistem pelayanan yang ada. Masyarakat tidak selalu dapat mengandalkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa, baik dalam hal waktu penyelesaian maupun konsistensi layanan. Faktor ini menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan, yang seharusnya menjadi fokus utama bagi pemerintah desa untuk diperbaiki.

Sikap aparatur desa yang kurang ramah dan kurang responsif terhadap masyarakat menjadi masalah serius yang dihadapi dalam penelitian ini. Sikap ini mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pelayanan publik yang baik tidak hanya bergantung pada prosedur dan aturan yang berlaku, tetapi juga pada bagaimana aparatur desa berinteraksi dengan masyarakat dan memperlakukan mereka dengan hormat dan penuh perhatian. Oleh karena itu, pelatihan dalam hal komunikasi yang efektif dan keterampilan interpersonal perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor-faktor lain yang turut memengaruhi kinerja aparatur desa adalah kompetensi dan motivasi aparatur desa itu sendiri. Seperti yang terlihat dari data, meskipun ada beberapa responden yang merasa pelayanan telah meningkat, masih banyak aspek yang membutuhkan perbaikan. Kurangnya pelatihan bagi aparatur desa dalam menjalankan tugas-tugas administratif menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia sangat penting.

Masyarakat di Desa Damai menginginkan adanya perubahan dalam prosedur pelayanan, termasuk penyederhanaan proses dan peningkatan kecepatan pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa memerlukan pembenahan di berbagai aspek, mulai dari pengelolaan sumber daya manusia, perbaikan prosedur administratif, hingga perbaikan sikap aparatur desa. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan pelayanan dapat lebih efisien dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Dari hasil penelitian ini, dapat disarankan agar pemerintah desa lebih mengutamakan pelatihan dan peningkatan keterampilan aparatur desa, terutama dalam hal pelayanan yang ramah, efisien, dan tepat waktu. Selain itu, teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk mempermudah proses pelayanan dan meminimalisir kesalahan administrasi yang sering terjadi. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan aparatur desa dengan masyarakat.

Pentingnya evaluasi rutin dan feedback dari masyarakat juga menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam rangka perbaikan pelayanan publik. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi, pemerintah desa dapat lebih memahami kebutuhan mereka dan segera mengambil tindakan untuk mengatasi keluhan-keluhan yang ada. Seiring dengan perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan publik di Desa Damai dapat semakin meningkat, memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap aparatur desa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Damai, Kecamatan Watang Sidenreng, Kabupaten Sidenreng Rappang, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur desa masih berada pada kategori "kurang baik" dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini tercermin dari rendahnya penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan, kecepatan, keandalan, dan sikap aparatur desa. Meskipun terdapat beberapa aspek yang menunjukkan hasil positif, seperti komitmen dalam memberikan pelayanan, sebagian besar responden merasa bahwa pelayanan yang mereka terima tidak memenuhi harapan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia dan perbaikan sistem pelayanan menjadi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat.

Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik di Desa Damai, disarankan agar pemerintah desa fokus pada peningkatan pelatihan aparatur desa, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan tugas. Selain itu, sikap ramah dan responsif aparatur desa perlu diperbaiki melalui pelatihan komunikasi dan pelayanan yang lebih baik, agar dapat menciptakan hubungan yang lebih positif antara aparatur desa dan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, J. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Granmedia.

Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Azizi, Enji, and Agung Rachmadi. 2020. "Factors Affecting the Professional Education Budget in the Office of Public Appraisal Service Sudiono Awaludin and Partners Faktor-Faktor Yang

- Mempengaruhi Anggaran Pendidikan Profesi Pada Kantor Jasa Penilai Publik Sudiono Awaludin Dan Rekan." 1 (1): 31–38.
- Garvera, R. Rindu. 2018. "Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)." *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 4 (1): 107–25.
- Hakim, Abdul. 2014. "Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 2 (1): 1–20.
- Hasibuan, M. 2002. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iskandar, Yenny, Suharmiyati Suharmiyati, and Reni Maralis. 2020. "Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat." *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)* 5 (1): 101. <https://doi.org/10.33087/jmas.v5i1.155>.
- Lisnawati et al. 2022. "Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Balongsari." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 8 (3): 289–97. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6470284>.
- Mangkunegara, A. P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ke-7. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Razak, Muhammad Rais Rahmat, dkk. 2018. "Pengaruh Motivasi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekertariat Daerah Kabupaten Enrekang."
- Sewa, Stevan R., Johny H. Posumah, Novva N. Plangiten. 2022. "Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat." *Jurnal Jap VIII* (114): 68–75.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. n.d. *Metode Penelitian Kombinasi*.
- Talaud, Kabupaten Kepulauan. 2018. "Issn: 2337-5736."
- Widayatun, R. 2009. *Ilmu Perilaku*. Jakarta: Info Medika.
- Wicaksono, Eko, and Samsul Maulana Ilyas. 2022. "Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik." *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika* 15 (1): 61–70. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v15i1.157>.
- Wuri, Rendra Risto, Kaunang, Markus, Pioh, and Novie Revlie. 2017. "Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)." *Jurnal Eksekutif* 1 (1): 107–15.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.