



Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Aswin Syahman Laoli Universitas Nias aswinsyahmanlaoli30@gmail.com Delipiter Lase Universitas Nias delipiterlase@unias.ac.id Odaligoziduhu Halawa Universitas Nias oda15halawa@gmail.com Heniwati Gulo Universitas Nias heniwatigulo@unias.ac.id	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 2, Agustus 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Laoli, A. S., Lase, D., Halawa, O., & Gulo, H. (2025). Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (2), 3350-3361.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fokus penelitian diarahkan pada lima indikator utama kinerja organisasi, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian aparatur desa dalam menjalankan fungsi pelayanan. Pendekatan penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemerintah desa pada aspek kuantitas dan kemandirian telah berjalan cukup baik, ditandai dengan volume layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta adanya kemandirian aparatur dalam menyelesaikan tugas rutin. Namun demikian, aspek kualitas, ketepatan waktu, dan efektivitas pelayanan masih menghadapi sejumlah kendala. Hambatan utama berasal dari keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya tingkat pendidikan dan keterampilan aparatur desa, serta faktor kelelahan dan kurangnya komitmen kerja. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan perbaikan tata kelola pemerintahan desa, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan partisipasi masyarakat dalam perencanaan pelayanan. Temuan penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi kinerja secara berkelanjutan sebagai dasar pengambilan kebijakan publik di tingkat desa guna mewujudkan pelayanan yang profesional, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja Pemerintah Desa, Pelayanan Publik, Evaluasi, Kualitas Pelayanan, Tata Kelola Pemerintahan.

Abstract

This study aims to evaluate the performance of the Hilimbowo Idanoi Village Government in Gunungsitoli Idanoi District, Gunungsitoli City, in providing public services. The study focuses on five key indicators of organizational performance, namely quality, quantity, timeliness, effectiveness, and independence of village officials in carrying out their service functions. The research approach uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation studies. The results show that the performance of the village government in terms of quantity and independence has been quite good, as indicated by the volume of services that meet the needs of the community and the independence of the apparatus in completing routine tasks. However, the aspects of quality, timeliness, and effectiveness of services still face a number of obstacles. The main obstacles stem from limited facilities and infrastructure, low levels of education and skills among village officials, as well as fatigue and a lack of commitment to work. To improve service quality, it is necessary to improve village governance, increase human resource capacity through training, utilize information technology, and strengthen community participation in service planning. The findings of this study emphasize the importance of continuous performance evaluation as a basis for public policy-making at the village level in order to realize professional, effective, and responsive services to community needs.

Keywords: Village Government Performance, Public Services, Evaluation, Service Quality, Governance.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai suatu Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, keberadaan pemerintah atau sering disebut birokrasi tidak lain adalah sebagai pihak yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Dalam hubungan ini segala kecenderungan dan sifat yang menjadi karakteristik dari masing-masing pihak, baik pemerintah maupun dari masyarakat, sama-sama akan memberikan gambaran mengenai bagaimana kinerja pelayanan publik tersebut dilakukan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas serta pelayanan yang diberikan itu relatif terjangkau dengan tetap memberikan mutu pelayanan yang baik. Kehadiran UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik, tidak terkecuali organisasi pemerintah desa sebagai institusi pemerintah terdepan atau yang paling dekat dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan Nasional. Labib, dkk, (2022). Ini berarti bahwa pemerintah desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan yang terdekat dengan masyarakat karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat. Oleh karena itu pemerintah Desa dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam perjalanan ketatanegaraan, Desa telah banyak berkembang sehingga perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Mengacu pada Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Pemerintah Desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat

desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Perangkat desa bertugas membantu kinerja kepala desa dalam melaksanakan tugas-tugas dan fungsi-fungsi Pemerintah Desa. Selain itu terdapat lembaga lain yaitu Badan Permusyawaratan Desa yang adalah pengawas dan perwakilan dari masyarakat. Pemerintah Desa merupakan lembaga eksekutif desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sebagai lembaga legislatif desa. Desa merupakan salah satu entitas pemerintahan paling rendah yang menjadi arena paling tepat bagi masyarakat untuk mengaktualisasikan kepentingannya guna menjawab setiap kebutuhan kolektif masyarakat. Suwarno dalam Aminuddin, dkk, (2022) menyampaikan bahwa Pemerintah Desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik seperti yang disampaikan Dwipayama dalam Kamal, (2020).

Pemerintah Desa juga merupakan organisasi pemerintah terdepan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Desa dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya di dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Pelayanan masyarakat menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat desa, diperlukan adanya pihak perangkat desa yang profesional dan berkompeten, memiliki integritas, netral dan bebas dari intervensi politik, sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang secara efisien, efektivitas, dan akurasi yang baik dalam hal manajemen pemerintahan desa. Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang prima tidaklah mudah, ada beberapa hal yang harus diperhatikan guna melakukan pelayanan yang baik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik yang dilakukan oleh pemerintah desa perlu adanya dukungan dari berbagai faktor baik itu faktor individu maupun faktor kelompok atau organisasi. Pemerintah desa dalam hal ini merupakan organisasi, jadi kinerja pemerintah desa sama dengan kinerja organisasi. Ini berarti bahwa kinerja organisasi merupakan ukuran pencapaian suatu organisasi terhadap visi, misi, dan tujuan dari organisasi tersebut yang telah ditetapkan. Kinerja organisasi sangat dibutuhkan karena jika kinerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah baik, maka pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat dikategorikan baik.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aminuddin, dkk, (2022) yang berjudul "Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe", hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa kinerja aparatur pemerintah Desa Woerahi belum berjalan dengan baik. Komitmen kerja aparat Desa Woerahi dalam bekerja masih rendah, hal ini membuat kedisiplinan aparat dalam pelaksanaan prinsip pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. Ketepatan waktu pemerintah Desa Woerahi dalam bekerja juga masih belum optimal. Kenyamanan pelayanan pemerintah Desa Woerahi juga belum optimal. Sehingga hal tersebut menjadi penghambat kinerja pemerintah Desa Woerahi dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakatnya.

Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Labib, dkk, (2022) yang berjudul "Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran", dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi produktivitas belum dapat dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator Pemerintah desa dapat melakukan inovasi pelayanan yang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah desa tersebut belum dapat dilakukan dengan baik. Pada dimensi kualitas layanan belum dapat dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut disebabkan masih pada indikator adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa terkait pelayanan publik belum berjalan dengan baik.

Withmore dalam Widyaningrum, (2020) mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu.

Untuk meningkatkan kinerja yang optimum perlu ditetapkan standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Menurut Evita, dkk (2017) menilai aktivitas dan perilaku kerja tidak bisa digunakan sebagai penilaian kinerja tetapi penilaian hasil kerja setiap karyawan yang dihasilkan merupakan sebagai hasil kinerja. Penilaian kinerja karyawan yang efektif tentu saja harus bersifat objektif, kemudian memiliki standar yang jelas dan terukur, serta diakhiri dengan pemberian feedback atas capaian kinerja kerja karyawan. Aparatur pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan publik bukan hanya mengatur dan mengurus masyarakat tetapi juga berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Apalagi sebagai pelayan masyarakat, sikap disiplin harus selalu ditegakkan oleh aparat pemerintah desa.

Sebagai salah satu unsur penyelenggara pemerintahan, aparat pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi yang terdiri atas kepala desa dan perangkat desa harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa kewajiban penyelenggara pelayanan publik salah satunya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Akan tetapi masyarakat merasakan hal yang berbeda. Saat ini, masyarakat merasa bahwa kinerja pemerintahan Hilimbowo Idanoi belum memberikan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan observasi awal peneliti, dapat dilihat bahwa kinerja aparat pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi dalam pelayanan publik seperti pelayanan pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK), pengantar kartu tanda penduduk (KTP), surat pindah, pengantar akte kelahiran, surat nikah dan surat keterangan tidak mampu masih belum optimal. Ada beberapa keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi, diantaranya ketidakhadiran seluruh perangkat Desa di jam kantor, sehingga mengakibatkan tertundanya setiap pengurusan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi kepada masyarakat disebabkan karena masih rendahnya komitmen kerja aparat pemerintah desa terhadap tugas dan fungsinya yang membuat kedisiplinan aparat pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi terhadap tanggung jawabnya dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya aparat pemerintah desa yang tidak ada di kantor saat jam kerja, yang disebabkan karena tidak adanya sanksi yang tegas atas tidak tepat waktu bekerja bagi aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat pemerintah desa yang seharusnya bekerja dari jam 08.00 WIB sampai dengan selesai jam 16.00 WIB namun pada kenyataannya para perangkat Desa baru hadir di kantor desa pada jam 09.00 WIB dan pulang pada jam istirahat makan siang sekitar jam 12.00-13.00 WIB. Sehingga pelayanan pada jam 14.00-16.00 WIB sudah tidak tersedia lagi. Kantor desa yang seharusnya menjadi fasilitas tempat bekerja aparat pemerintah desa sering tidak digunakan sebagaimana mestinya. Kurang jelasnya jam kerja menyebabkan aparat pemerintah desa tidak pernah berada di kantor saat masyarakat membutuhkan pelayanan. Pemerintah desa justru menggunakan rumah pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tentu kurang optimal mengingat bahwa fasilitas kantor desa yang telah di bangun di Desa Hilimbowo Idanoi menjadi kurang bermanfaat baik bagi pemerintah desa maupun masyarakat setempat. Selain daripada pelayanan kependudukan, kurang optimalnya kinerja Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi juga berefek pada pekerjaan dan pelayanan yang lain, seperti telambatnya proses pengajuan dan pertanggungjawaban dana Desa yang berujung terhadap terlambatnya proses pembangunan fisik, ketahanan pangan, pencairan dana bantuan sosial atau BLT. Selain itu, pelayanan publik yang diberikan dalam hal jasa juga ikut terganggu. Pelayanan public dimaksud adalah pelayanan publik dalam bidang kesehatan masyarakat. Dimana Pemerintah Desa tidak bisa mendukung secara maksimal program yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Gunungsitoli melalui dinas kesehatan dan Puskesmas. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya partisipasi para perangkat desa pada setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas di Poskesdes yang sudah tersedia. Pada setiap kegiatan posyandu dan pelayanan lainnya, terlihat yang berperan aktif hanya para kader kesehatan tanpa ada pendampingan intens oleh perangkat desa.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi saat ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kinerja dari aparat pemerintah desa selaku perangkat desa yang mempunyai tugas mengelola desa. Hal ini membuat tugas pokok dan fungsi pemerintah yang seharusnya melayani masyarakat tidak berjalan dengan baik sehingga tujuan yang diharapkan pemerintah desa tidak dapat tercapai. Jika melihat kondisi kinerja pemerintah

desa saat ini, sangat diperlukan yang namanya sebuah “evaluasi” untuk melihat seberapa jauh kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan kedepannya akan lebih baik.

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli”.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan bertujuan untuk menguji hipotesis melalui pengukuran data numerik serta analisis statistik. Metode kuantitatif dipilih karena dianggap paling sesuai untuk menelaah pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian secara objektif dan terukur. Menurut Sugiyono (2017), penelitian kuantitatif memungkinkan peneliti mengolah data berbentuk angka untuk menemukan pola hubungan antarvariabel, sementara Arikunto (2018) menekankan bahwa pendekatan ini mampu memberikan gambaran sistematis dan akurat mengenai fenomena sosial-ekonomi yang diteliti.

Variabel utama dalam penelitian ini terdiri dari promosi sebagai variabel independen dan keputusan pembelian sebagai variabel dependen. Promosi didefinisikan sebagai suatu strategi komunikasi yang dilakukan perusahaan untuk menyampaikan informasi, membujuk, serta memengaruhi calon konsumen agar melakukan pembelian, dengan indikator yang mencakup periklanan, promosi penjualan, penjualan perseorangan, hubungan masyarakat, dan penjualan langsung (Kotler & Armstrong, 2016; Mendrofa & Sutisna, 2023). Sementara itu, keputusan pembelian dipahami sebagai proses mental dan perilaku konsumen dalam menentukan produk yang akan dipilih berdasarkan keyakinan, kemantapan, serta kecepatan dalam melakukan pembelian. Indikator keputusan pembelian mencakup jenis produk yang dipilih, bentuk pembelian, keputusan untuk melakukan pembelian ulang, serta keputusan mengenai penjual (Wulandari & Mulyanto, 2024; Arianto & Kasmad, 2023).

Untuk mempermudah pengukuran, setiap variabel diturunkan ke dalam definisi operasional. Promosi diukur melalui empat indikator, yakni jangkauan, kualitas, ketepatan sasaran, dan kuantitas promosi (Kotler & Keller, 2016). Adapun keputusan pembelian dioperasionalisasi berdasarkan indikator jenis produk, bentuk pembelian, pembelian ulang, serta keputusan terkait penjual. Dengan perumusan operasionalisasi ini, setiap variabel dapat diukur secara terstandarisasi dan diuji menggunakan teknik statistik yang relevan.

Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan UD. Lisna yang berjumlah 276 orang. Dari jumlah tersebut, sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 75 responden sebagai unit analisis. Pertimbangan ini sesuai dengan pandangan Sudaryono (2017) yang menyatakan bahwa sampel jenuh layak digunakan apabila populasi relatif kecil, sehingga semua anggota populasi dapat terwakili. Dengan demikian, data yang diperoleh dari 75 responden dianggap mampu merepresentasikan populasi pelanggan UD. Lisna (Sugiyono, 2022).

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert empat poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju.” Pemilihan kuesioner tertutup dipandang efektif karena responden cukup memilih jawaban yang tersedia, sehingga memudahkan pengolahan data dan mengurangi ambiguitas interpretasi (Wiratna, 2022; Abdussamad, 2021). Selain kuesioner, observasi lapangan juga dilakukan untuk memperkuat pemahaman mengenai konteks penelitian, mengingat observasi memberikan data empiris yang lebih objektif terhadap realitas sosial (Amanda et al., 2019).

Tahapan analisis data dimulai dengan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keandalan instrumen. Uji validitas dilakukan guna menilai sejauh mana kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Amanda et al., 2019; Ghozali, 2018). Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi jawaban responden dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai koefisien lebih dari 0,70 (Ghozali, 2018). Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model regresi yang digunakan (Mardiatmoko, 2020; Sumodiningrat, 2002).

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t parsial untuk menilai pengaruh langsung promosi terhadap keputusan pembelian. Selain itu, digunakan pula analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa besar variasi keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh promosi (Sakti, 2018). Analisis regresi linear sederhana diterapkan guna memodelkan

hubungan antara kedua variabel tersebut, dengan promosi sebagai variabel bebas dan keputusan pembelian sebagai variabel terikat (Siregar, 2017). Seluruh pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 25.

Penelitian ini dilaksanakan di UD. Lisna, Desa Lolomoyo, Kecamatan Gunungsitoli Barat, yang dipilih secara purposif karena relevan dengan fenomena penurunan penjualan produk keripik Gamumu. Proses penelitian berlangsung dari Maret hingga Juli 2025 sesuai dengan jadwal penelitian yang telah disusun. Dengan kerangka metodologis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris yang kuat mengenai pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian konsumen pada industri UMKM pangan lokal.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap Pemerintah Desa terkait Kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik ditemukan beberapa data berdasarkan indikator kinerja yang dikemukakan oleh (Robbins, 2016):

1. Kualitas kerja

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap Pj. Kepala Desa Hilimbowo Idanoi bapak Efori Gea, beliau mengungkapkan bahwa *"Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat sudah dilakukan sebagaimana mestinya, akan tetapi terkadang tidak maksimal dikarenakan beberapa kendala yang dihadapi oleh pemerintah desa seperti akses jaringan dan kondisi infrastruktur yang kurang memadai sehingga menghambat proses pelayanan itu sendiri"*.

Hal senada juga disampaikan oleh Ketua BPD Desa Hilimbowo Idanoi, Bapak Yasa'eli Laoli, dimana beliau mengungkapkan bahwa *"Kualitas pelayanan publik yang diberikan masih belum maksimal karena tidak didukung oleh peralatan kerja dan infrastruktur yang tidak memadai. Contohnya ketika pada saat masyarakat mau mengurus surat keterangan, terkadang terhambat akibat pemadaman PLN, sehingga surat keterangan yang dibutuhkan tidak bisa di print out dan harus menunggu PLN menyala kembali"*.

2. Kuantitas

Berdasarkan data yang diperoleh pada saat melakukan wawancara dengan bapak Efori Gea selaku Pj. Kepala Desa Hilimbowo Idanoi bahwa: *"jika dilihat secara kuantitas, pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi dalam hal pelayanan administratif sudah dilakukan secara maksimal, hal ini dikarenakan volume pelayanan yang diberikan lebih sedikit, sekitar 2-3 layanan perminggunya, dan itu dapat diselesaikan oleh pemerintah desa dengan baik"*.

Pernyataan Pj. Kepala Desa dikuatkan oleh pernyataan yang disampaikan oleh bapak Yulianus Laoli selaku kepala dusun 2 (dua) Desa Hilimbowo Idanoi, beliau menyampaikan bahwa: *"pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Desa Hilimbowo Idanoi secara kuantitas masih sedikit, hal ini dipegaruhi oleh jumlah penduduk masih sedikit. Akan tetapi dalam hal kecepatan penyelesaian keluhan masyarakat bisa dilakukan dengan cepat, bahkan seringkali kami mengawal dan menemani masyarakat yang membutuhkan pengurusan dokumen kependudukan di tingkat Kecamatan Gunungsitoli Idanoi maupun di tingkat Pemerintah Kota Gunungsitoli"*.

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan tokoh masyarakat, Bapak Talimano Lase, beliau menyampaikan bahwa: *"pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi dalam hal pelayanan administratif sudah efektif. Hal ini dibuktikan dengan kelengkapan semua dokumen kependudukan masyarakat Desa Hilimbowo Idanoi"*.

3. Ketepatan waktu

Dari hasil wawancara dengan informan Bapak Yareli Laoli yang merupakan salah satu tokoh masyarakat mengutarakan bahwa: *"Pada saat informan mengurus surat keterangan tidak mampu beberapa bulan lalu untuk keperluan mendapatkan beasiswa bagi anaknya disekolah. Baginya sudah cukup baik dan langsung dilayani oleh perangkat Desa. Hanya saja agak sedikit terlambat karena harus menunggu bapak Pj. Kepala Desa datang dulu untuk tanda tangan, tapi itu bukan masalah besar dan bisa dimaklumi karena mengingat bapak Pj. Kepala Desa tidak tinggal di lingkungan Desa Hilimbowo Idanoi"*.

Efektivitas dalam pelayanan khususnya dalam ketepatan waktu dalam penyelesaian suatu pelayanan sangat diperlukan masyarakat apalagi masyarakat yang memang sangat

mebutuhkannya, untuk mengetahui hal diatas peneliti mewawancarai Kasi Pelayanan Ibu Marniwati Laoli, beliau membenarkan hal tersebut, bahwa: *"keterlambatan memang kadang terjadi tapi bukan karena pegawainya tidak mampu atau tidak tahu harus berbuat apa, melainkan disebabkan kehabisan tinta ataupun karena bapak Pj Kades tidak berada di kantor desa karna sedang ada pekerjaan di Kantor Camat, terkadang masyarakat datang pada saat sebelum pulang kantor jadi otomatis nanti terlayani besoknya"*.

4. Efektivitas

Untuk mengetahui efektivitas akan kinerja pelayanan publik terhadap masyarakat di pemerintah desa Hilimbowo Idanoi, peneliti telah mewawancarai seorang masyarakat Bapak Raradodo Lase, dimana beliau mengatakan bahwa Pelayanan publik pada pemerintah desa Hilimbowo Idanoi masih mengalami beberapa kendala. Pegawai terkadang berjanji hanya beberapa jam saja sudah jadi. Terkadang kami harus menunggu lama atau terkadang disuruh kembali besok hari dengan berbagai alasan, waktu saya mengurus surat keterangan domisili sebenarnya hanya 1 jam sudah, tapi akhirnya saya harus kembali keesokan harinya karena Bapak Pj. Kepala Desa sedang dinas luar dan tidak berada di lokasi.

Hal senada disampaikan oleh Bapak Marlius Laoli, selaku kasi pemerintahan yang menyampaikan bahwa: *"benar Bapak Pj. Kepala Desa tidak setiap hari berada di kantor desa dikarenakan beliau mempunyai tugas lain di kantor kecamatan, sehingga hal ini seringkali menjadi penghambat di setiap pelayanan public yang diberikan. Bahkan, seringkali dalam menghadiri setiap kegiatan yang dilaksanakan di Desa, beliau hanya diwakili oleh sekretaris desa atau perangkat desa lainnya"*.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Yasa'eli Laoli selaku ketua BPD, beliau mengatakan bahwa: *"problem yang dihadapi sekarang adalah karena Pj. Kepala desa bukan putra desa itu sendiri dan juga tidak berdomisili didalam lingkungan Desa Hilimbowo Idanoi, sehingga hal ini sangat mengganggu jalannya roda pemerintahan di desa Hilimbowo Idanoi"*.

5. Kemandirian

Berdasarkan hasil temuan di lapangan diketahui bahwa perangkat Desa yang melaksanakan pelayanan publik di Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi sudah cukup mandiri dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Efery Laoli selaku kepala urusan umum yang menyampaikan bahwa: *"selama ini memang seluruh perangkat desa sudah bekerja secara mandiri dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini didukung oleh program kepala desa yang mengadakan pelatihan peningkatan kapasitas perangkat desa yang selalu dilaksanakan setiap tahunnya"*.

Faktor penghambat Kinerja Pemerintah Desa dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Efori Gea selaku Pj. Kepala Desa Hilimbowo Idanoi, ditemukan beberapa faktor penghambat kinerja Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi dalam melaksanakan pelayanan public, antara lain:

1. Stress dan Kelelahan

Perangkat Desa banyak yang memiliki kegiatan dan pekerjaan lain selain menjadi perangkat desa seperti berkebudayaan dan juga ada yang masih kuliah. Sehingga hal ini berpotensi meningkatkan stress dan kelelahan.

2. Sarana dan prasarana yang tidak memadai

Di Desa Hilimbowo Idanoi sendiri yang menjadi penghambat dalam hal sarana dan prasarana adalah Listrik (PLN) yang sering padam, dan juga sarana infrastruktur yang tidak memadai.

3. Pendidikan dan Pengetahuan

Hal ini dikarenakan mayoritas perangkat desa Hilimbowo Idanoi hanya lulusan SMA sederajat sehingga mempengaruhi kemampuan mereka dalam menggunakan peralatan teknologi untuk mendukung proses kerja dalam memberikan pelayanan publik.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Tri Darman Laoli selaku Sekretaris Desa Hilimbowo Idanoi, yang menyampaikan bahwa salah satu kendala yang dihadapi oleh pemerintah desa Hilimbowo Idanoi dalam memerikan pelayanan publik yang berkualitas adalah kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung dan juga rendahnya tingkat pendidikan para perangkat Desa Hilimbowo Idanoi.

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli

Pemerintah desa dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui beberapa upaya, antara lain: memperbaiki tata kelola pemerintahan desa, meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur desa, memanfaatkan teknologi informasi, memperpendek prosedur pelayanan, serta melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program. Berikut adalah beberapa upaya yang lebih rinci:

1. Perbaikan Tata Kelola Pemerintahan Desa

Penyusunan rencana strategis, penggunaan anggaran yang transparan dan akuntabel, serta evaluasi kinerja secara berkala Kepala desa dan perangkat desa perlu memiliki kemampuan manajerial yang baik untuk mengelola pemerintahan desa secara efektif. Pemerintah desa juga perlu melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan Keputusan terkait pelayanan publik akan meningkatkan rasa memiliki dan kepuasan masyarakat.

2. Peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur desa

Mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi, hal ini perlu dilakukan agar para perangkat desa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan tugasnya. Termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sehingga lebih memudahkan mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Perlu diadakannya sebuah kebijakan yang membangun sikap profesional dari perangkat desa itu sendiri, sehingga mereka memiliki sikap yang disiplin, responsif dan tanggung jawab, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pembahasan

Kinerja Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi

a. Kualitas Kerja

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2016). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

Dari hasil wawancara dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa Hilimbowo Idanoi kepada masyarakat desa sudah dilakukan tetapi belum maksimal. Suatu pelayanan yang diberikan akan dianggap berkualitas apabila sudah memenuhi atau bahkan melampaui harapan dari pihak terkait. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh (Kesumah, 2020) bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, ditandai dengan adanya kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang memadai.

b. Kuantitas

Dalam evaluasi kinerja pelayanan publik, kuantitas merujuk pada jumlah atau volume hasil kerja yang dicapai dalam periode waktu tertentu. Ini mencakup seberapa banyak layanan yang diberikan, berapa banyak tugas yang diselesaikan, atau berapa banyak keluhan yang ditangani. Evaluasi kuantitas membantu menilai efisiensi dan produktivitas unit pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Supranto dalam (Mamangkey et al., 2019) menyatakan diperlukan kesiapan bagi administrator pelayanan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Robbins dalam (Harista, 2023) mengungkapkan beberapa aspek kuantitas yang biasanya dievaluasi dalam konteks pelayanan publik, yaitu:

1. Jumlah layanan yang diberikan per periode.
2. Kecepatan penyelesaian pekerjaan atau waktu siklus.
3. Volume pekerjaan yang diselesaikan, seperti jumlah dokumen yang diproses atau jumlah pelanggan yang dilayani.

Dari hasil wawancara diatas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kinerja pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi dalam memberikan pelayanan publik jika dilihat dari indikator kuantitas sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pengertian kinerja yang diungkapkan oleh (Shaleh, 2018) bahwa Kinerja karyawan atau pegawai pada dasarnya adalah merupakan hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target, sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Menurut Goverde dalam (Widyaningrum, 2020) peningkatan ketepatan waktu dapat dilakukan apabila adanya sinergi antara pihak regulator dan operator dengan sistem perencanaan yang baik, menetapkan standar operasional yang tinggi. Salah satu aspek paling penting banyak menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Berdasarkan uraian tersebut dapat terlihat bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai standar pelayanan kepada masyarakat, dari beberapa standar tersebut, terdapat standar ketepatan waktu dalam pelayanan.

Dari hasil penelitian melalui wawancara dengan para informan diatas, peneliti mendapatkan sebuah pengalaman yang sebenarnya banyak terjadi di berbagai kantor di Indonesia terutama pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Yakni dimana masih seringnya keterlambatan dalam pemberian pelayanan yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterbatasan kemampuan sumberdaya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana dan juga factor lainnya seperti kehadiran pimpinan, serta keberadaan staf di lapangan.

d. Efektivitas

Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dari pendapat diatas disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu.

Pelayanan terhadap masyarakat ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah desa menjadi ujung tombak pelaksana pelayanan publik yang mencakup berbagai program-program kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah. Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparat pemerintah. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa Indikator efektivitas dalam evaluasi kinerja pelayanan public di Desa Hilimbowo Idanoi masih belum berkualitas atau belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Robbins dalam (Lumempow et al., 2021) bahwa suatu pelayanan publik dikatakan efektif apabila pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat secara memuaskan dengan prosedur yang jelas, cepat, dan efisien. Pelayanan publik yang efektif juga harus memperhatikan prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, serta kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.

e. Kemandirian

Evaluasi kinerja kemandirian dalam pelayanan publik adalah proses sistematis untuk menilai sejauh mana instansi pemerintah atau unit pelayanan publik mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara mandiri, efektif, dan efisien, serta memenuhi standar yang

telah ditetapkan. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan (Robbins, 2016).

Kemandirian adalah keyakinan yang dimiliki individu, kelompok, dan organisasi untuk melakukan sesuatu tanpa dipengaruhi oleh pihak lain (Wahongan et al., 2024). Ini mencakup kemampuan untuk membuat keputusan, menyelesaikan tugas, dan mencapai tujuan secara mandiri. Kemandirian menunjukkan kekuatan internal, kepercayaan diri, dan kemampuan untuk bertanggung jawab atas tindakan dan hasilnya. Dalam konteks individu, kemandirian berarti kemampuan untuk mengatur diri sendiri dan mengambil inisiatif. Dalam konteks kelompok atau organisasi, kemandirian mencerminkan kemampuan kolektif untuk beroperasi secara otonom, mengembangkan strategi sendiri, dan mengatasi tantangan tanpa ketergantungan berlebihan pada pihak eksternal.

Kemandirian dalam konteks pelayanan artinya adanya peningkatan kualitas pelayanan karena pegawai yang mandiri lebih responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna jasa, serta mampu menyesuaikan layanan sesuai dengan situasi dan kebutuhan spesifik, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, kemandirian membantu dalam pengembangan kompetensi pegawai, mendorong inisiatif, tanggung jawab, dan kemampuan problem-solving yang lebih baik, sehingga menciptakan tenaga kerja yang lebih terampil dan berdedikasi.

Adapun penelitian yang sejalan dengan penelitian ini dilakukan oleh (Aminuddin, Rahman, et al., 2022) yang berjudul Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kemandirian aparat desa dalam menjalankan tugasnya juga sudah cukup baik.

Faktor penghambat Kinerja Pemerintah Desa dalam melaksanakan Pelayanan Publik

a. Stress dan Kelelahan

Stress dan kelelahan di pemerintah desa Hilimbowo Idanoi berdampak negatif pada performa pegawai. Stress menurunkan fokus dan kualitas kerja, sementara kelelahan mengurangi efisiensi dan meningkatkan risiko kesalahan. Penelitian Dariah (2024) menunjukkan bahwa tekanan, beban kerja yang tidak sesuai, dan kerja keras yang berlebihan menyebabkan stres dan kelelahan pada karyawan.

b. Sarana dan prasarana yang tidak memadai

Sarana dan prasarana yang memadai menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja perangkat desa.

c. Pendidikan dan Pengetahuan

Rendahnya pendidikan dan kurangnya pengetahuan menjadi faktor penghambat lainnya bagi pemerintah desa Hilimbowo Idanoi dalam memberikan pelayanan publik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Harista (2023) dimana salah satu faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik oleh pemerintah desa adalah kelelahan sehingga berdampak pada ketepatan waktu mereka dalam bekerja, seperti sering datang terlambat.

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik

Pemerintah desa dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui beberapa upaya, antara lain: memperbaiki tata kelola pemerintahan desa, meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur desa, memanfaatkan teknologi informasi, memperpendek prosedur pelayanan, serta melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program.

d. Perbaikan Tata Kelola Pemerintahan Desa

Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik adalah dengan melakukan penyusunan rencana strategis, penggunaan anggaran yang transparan dan akuntabel, serta evaluasi kinerja secara berkala.

e. Peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur desa

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi, hal ini perlu dilakukan agar para perangkat desa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan tugasnya. Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Mangkunegara dalam (Firmansyah & Fanida, 2022) bahwa perbaikan tata kelola pemerintahan dan peningkatan sumber daya manusia melalui pelatihan dan studi banding dapat meningkatkan kinerja pemerintahan itu sendiri.

Dengan adanya tata kelola pemerintahan yang baik akan menunjang para aparat pemerintahan desa dalam melaksanakan tugasnya. Demikian juga dalam hal peningkatan Kualitas.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada sejumlah pihak terkait dengan topik Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kinerja Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi dalam memberikan pelayanan publik sudah dilakukan dengan baik akan tetapi masih belum cukup berkualitas dikarenakan beberapa faktor penghambat. Berdasarkan indikator kinerja dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a) Kualitas, Kinerja masih belum berkualitas dikarenakan masih belum memenuhi harapan masyarakat
 - b) Kuantitas, secara kuantitas pelayanan publik yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, karena volume permintaan sebanding dengan jumlah penyelesaian keluhan masyarakat setiap minggunya.
 - c) Ketepatan waktu, secara ketepatan waktu pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat karena sering terkendala oleh keberadaan Pj. Kepala Desa yang tidak berada dikantor Desa setiap hari.
 - d) Efektivitas, pelayanan yang diberikan sudah efektif karena Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat terhadap setiap keluhan masyarakat.
 - e) Kemandirian, Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi sudah melaksanakan pelayanan publik secara mandiri tanpa harus bergantung terhadap pihak lain.
- 2) Faktor penghambat Kinerja Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi dalam melaksanakan pelayanan publik adalah:
 - a) Stress dan Kelelahan
 - b) Sarana dan prasarana yang tidak memadai
 - c) Pendidikan dan Pengetahuan
- 3) Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi dalam melaksanakan pelayanan publik yaitu:
 - a) Perbaikan tata kelola Pemerintahan Desa
 - b) Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Desa

E. Referensi

- Adhari, A. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Pustaka Manajemen.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA PEMATANG JOHAR. 14, 602-614
- Ali, M., & Saputra, R. (2020). Pemerintahan desa dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 5(2), 78-95.
- Aminuddin, A., Rahman, S., & Kusuma, D. (2022). Evaluasi kinerja aparatur dalam pelayanan publik di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(3), 145-162.
- Asra, A. (2017). Metodologi penelitian survei. In *Media*. .
- Barniat, Z. (2019). Otonomi Desa: Konsepsi Teoritis dan Legal. *Analisis Sosial Politik*, 5(1), 20-33.
- Dariah, S. (2024). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dalam organisasi publik. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(1), 23-38.
- Dasim, S. M. (2020). Implementasi Pendidikan Karakter Dalam Pembelajaran PKn di Sekolah Dasar. *DIKDAS MATAPPA: Jurnal Ilmu Pendidikan Dasar*, 3(2), 279. <https://doi.org/10.31100/dikdas.v3i2.693>
- Firmansyah, A., & Fanida, E. H. (2022). Strategi peningkatan kinerja aparatur pemerintah desa melalui pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 10(2), 89-104.
- Ganda, D. N., Liando, D. M., & Kumayas, N. (2022). KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK.
- Harista, R. (2023). Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(2), 178-195.

- Harista, S. (2023). Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Kota Bekasi. 4(2), 136-142.
- Hulu, T. wati. (2023). EVALUASI KINERJA PEMERINTAH DESA DI DESA LEHEMBOHO KECAMATAN ALASA KABUPATEN NIAS UTARA.
- Kamal, M. (2020). Analisis kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan produktivitas kinerja aparatur pemerintah desa.
- Kementerian Dalam Negeri. (2015). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintahan desa.
- Kementerian PANRB. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Kesumah, A. K. W. (2020). EVALUASI KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT.
- Labib, A., Nugroho, B., & Pratama, C. (2022). Kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Jurnal Pemerintahan Daerah, 7(3), 112-129
- Lestari, S. (2019). Jenis-jenis kinerja organisasi. Airlangga University Press.
- Lumempow, J., Kalangi, N., & Rawis, J. (2021). Evaluasi kinerja Pemerintah Desa dalam menjalankan tugas dan fungsi. Jurnal Eksekutif, 6(2), 67-84.
- Mamangkey, T., Kalangi, N., & Rawis, J. (2019). Implementasi pelayanan publik di tingkat desa. Jurnal Administrasi Publik, 5(4), 198-215.
- Marwansyah. (2016). Manajemen sumber daya manusia. Alfabeta
- Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi. (2024). Data penduduk dan profil ekonomi masyarakat Desa Hilimbowo Idanoi. Gunungsitoli: Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi
- Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi. (2025). Struktur organisasi dan tata kerja (SOTK) Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi. Gunungsitoli: Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa
- Robbins, S. P. (2016). Perilaku Organisasi. Salemba Empat.
- Sahir, S. H. (2022). Metodologi Penelitian. KBM Indonesia.
- Shaleh, M. (2018). Kepemimpinan dan organisasi.
- Silaen, S. (2021). Manajemen kinerja: Konsep dan implementasi. Elex Media Komputindo.
- Siregar, R. (2019). Kinerja karyawan dalam perspektif manajemen. Perdana Publishing.
- Sugiman, S. (2018). Pemerintahan desa dan otonomi daerah. Era Intermedia .
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Suryantoro, A., & Kusdyana, Y. (2020). Pelayanan publik: Teori dan praktik. Deepublish.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA. 3(2), 223-229.
- Widyaningrum, D. H. M. E. (2020). EVALUASI KINERJA : Prenada Media Group