JUMPER
Jurnal Manajemen dan Pemasaran
ISSN : 2985 – 492X
Vol 4 , No 2, Tahun 2026
Halaman : 124- 132
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

KINERJA APARAT DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT: STUDI DI DESA SALAJANGKI, KABUPATEN GOWA

Nasir

Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia
Email: nasir@unm.ac.id

Abstrak

Pelayanan administrasi desa merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat dan menjadi indikator kualitas kinerja aparat desa. Di Desa Salajangki, Kabupaten Gowa, peningkatan jumlah permohonan administrasi dan kompleksitas urusan masyarakat menuntut aparat desa untuk bekerja lebih profesional dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, serta merumuskan upaya peningkatan pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subjek penelitian terdiri dari kepala desa, sekretaris desa, aparat desa yang menangani administrasi, serta masyarakat sebagai pengguna layanan yang dipilih secara purposive. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data naratif, dan penarikan kesimpulan secara interaktif untuk memastikan validitas dan keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat desa di Desa Salajangki secara umum baik, dengan prosedur pelayanan yang sesuai standar dan sikap aparat yang ramah. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja meliputi kompetensi aparat, sarana dan prasarana pelayanan, serta disiplin dan motivasi kerja. Meski demikian, keterbatasan sarana dan volume permohonan yang tinggi masih menjadi kendala dalam efisiensi pelayanan. Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi yang diberikan adalah peningkatan kompetensi aparat melalui pelatihan rutin, perbaikan sarana dan prasarana termasuk penerapan teknologi informasi, serta penguatan pengawasan dan motivasi kerja aparat. Implementasi rekomendasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa.

Kata kunci: Kinerja aparat desa; pelayanan administrasi; kepuasan masyarakat.

Abstract

Village administration services are a form of public service that is in direct contact with the needs of the community and is an indicator of the quality of the performance of village officials. In Salajangki Village, Gowa Regency, the increase in the number of administrative applications and the complexity of community affairs require village officials to work more professionally and effectively. This research aims to find out and analyze the performance of village officials in administrative services, identify factors that affect performance, and formulate efforts to improve services. This study uses a qualitative approach with a descriptive type of research. The research subjects consisted of village heads, village secretaries, village officials who handle administration, and the community as purposively selected service users. Data collection techniques include in-depth interviews, direct observation, and documentation, while data analysis is carried out through data reduction, narrative data presentation, and interactive conclusion drawing to ensure the validity and validity of the data. The results of the study show that the performance of village officials in Salajangki Village is generally good, with service procedures in accordance with standards and a friendly attitude of the officials. Factors that affect performance include the competence of the apparatus, service facilities and infrastructure, as well as discipline and work motivation. However, limited facilities and high application volume are still obstacles in service efficiency. Based on these findings, the recommendations given are to improve the competence of the apparatus through routine training, improvement of facilities and infrastructure including the application of information technology, as well as strengthening the supervision and motivation of the apparatus. The implementation of this recommendation is expected to be able to improve the quality of village administrative services, community satisfaction, and public trust in the village government.

JUMPER
Jurnal Manajemen dan Pemasaran
ISSN : 2985 – 492X
Vol 4 , No 2, Tahun 2026
Halaman : 124- 132
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

Keywords: *Performance of village officials; administrative services; community satisfaction.*

Pendahuluan

Pelayanan administrasi desa merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat, seperti pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, perizinan sederhana, serta layanan administratif lainnya yang menjadi hak warga negara. Desa sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki peran strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan administrasi di tingkat desa sangat ditentukan oleh kualitas kinerja aparat desa sebagai pelaksana utama pelayanan publik. Aparat desa dituntut untuk memiliki kompetensi, integritas, serta sikap profesional agar mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kinerja aparat desa yang optimal tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi, tetapi juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa (Hendra, Daud, Munib, Wargo, & Sunarti, 2025; Reynilda, 2025; Wakhid, 2020).

Meskipun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa masih menghadapi berbagai permasalahan yang kompleks. Sejumlah penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi belum sepenuhnya berjalan optimal. Ropi, Wijaya, & Papilaya (2021) menemukan bahwa rendahnya kompetensi aparatur desa, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, serta lemahnya disiplin kerja menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas pelayanan administrasi desa. Selain itu, Atika, Umiati, & Hayat (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa masih cenderung lambat, kurang responsif, dan belum berorientasi pada kepuasan masyarakat akibat lemahnya manajemen kerja serta minimnya sistem pengawasan dan evaluasi kinerja aparat desa. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja aparat desa masih menjadi tantangan serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa.

Kondisi tersebut juga relevan dengan situasi pelayanan administrasi di Kabupaten Gowa, khususnya di Desa Salajangki. Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi, tuntutan terhadap kualitas pelayanan desa semakin tinggi. Berdasarkan observasi awal, masih dijumpai keluhan masyarakat terkait lamanya waktu penyelesaian pelayanan administrasi, kurangnya kejelasan prosedur dan persyaratan pelayanan, serta sikap sebagian aparat desa yang belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang profesional, ramah, dan responsif. Permasalahan tersebut berpotensi menghambat efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa serta berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Astuti, Iskandar, & Sucipto (2024) menegaskan bahwa kinerja aparatur yang tidak optimal akan berdampak langsung pada rendahnya kualitas pelayanan publik, menurunnya kepercayaan masyarakat, serta melemahnya legitimasi pemerintah di tingkat lokal.

Urgensi dilakukannya penelitian ini didasarkan pada pentingnya evaluasi kinerja aparat desa sebagai dasar perumusan kebijakan dan upaya perbaikan pelayanan administrasi yang berkelanjutan. Analisis kinerja aparat desa diperlukan tidak hanya untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan administrasi, tetapi juga untuk menggali faktor-faktor penyebab serta merumuskan alternatif solusi yang tepat dan aplikatif. Beberapa penelitian merekomendasikan bahwa peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan, penegakan disiplin kerja, perbaikan

ISSN : 2985 – 492X
Vol 4 , No 2, Tahun 2026
Halaman : 124- 132
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

sistem dan prosedur pelayanan, serta penguatan pengawasan internal merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kinerja aparat desa (Gandewa, 2024; Gurning, Lubis, Hasibuan, & Adeliyani, 2021). Dari berbagai alternatif solusi tersebut, penelitian ini memilih untuk memfokuskan kajian pada analisis kinerja aparat desa sebagai langkah awal yang komprehensif untuk memahami kondisi nyata pelayanan administrasi di Desa Salajangki.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Salajangki, Kabupaten Gowa, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoretis dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kinerja aparatur desa dan pelayanan publik di tingkat lokal. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pemerintah desa dan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan serta strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Salajangki, Kabupaten Gowa. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena pelayanan administrasi desa berdasarkan perspektif aparat desa dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2025 hingga Januari 2026, dengan lokasi penelitian di Kantor Desa Salajangki, Kabupaten Gowa, sebagai pusat aktivitas pelayanan administrasi desa.

Sasaran penelitian ini adalah kinerja aparat desa dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat, sedangkan subjek penelitian ditentukan secara purposive, yaitu aparat desa yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi serta masyarakat yang pernah menerima layanan administrasi desa. Informan penelitian meliputi kepala desa, sekretaris desa, aparat desa yang menangani pelayanan administrasi, serta beberapa warga masyarakat sebagai informan pendukung. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung informan dalam proses pelayanan administrasi desa.

Prosedur penelitian diawali dengan tahap persiapan, meliputi studi pendahuluan, penyusunan pedoman wawancara dan observasi, serta perizinan penelitian. Tahap selanjutnya adalah pengumpulan data di lapangan melalui observasi terhadap proses pelayanan administrasi, wawancara mendalam dengan informan penelitian, serta dokumentasi terhadap arsip dan dokumen pelayanan desa yang relevan. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, yang didukung oleh pedoman wawancara, lembar observasi, dan catatan lapangan untuk memastikan data yang diperoleh bersifat sistematis dan mendalam.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi dan perilaku aparat desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur guna memperoleh informasi yang mendalam mengenai kinerja aparat desa, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Dokumentasi digunakan

ISSN : 2985 – 492X
Vol 4 , No 2, Tahun 2026
Halaman : 124- 132
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

untuk melengkapi data berupa peraturan desa, standar operasional prosedur, arsip pelayanan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi desa.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap berdasarkan temuan-temuan di lapangan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang valid dan dapat dipercaya.

Hasil dan Pembahasan

1. Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Administrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat desa di Desa Salajangki secara umum berjalan dengan baik, profesional, dan sesuai prosedur, meskipun terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Aparat desa melaksanakan berbagai tugas administrasi, seperti pengurusan surat keterangan domisili, Kartu Keluarga, surat pengantar, akta kelahiran, serta dokumen pendukung lainnya, dengan mengikuti ketentuan peraturan yang berlaku. Berdasarkan wawancara dengan kepala desa, sekretaris desa, dan aparat yang terlibat langsung, seluruh aparat menyatakan komitmen untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, ramah, dan informatif, dengan tujuan utama memenuhi hak masyarakat serta menjaga kepuasan warga terhadap layanan publik. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran aparat akan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara layanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (Akhyar, 2023; Supriaddin, 2018; Wakhid, 2020).

Observasi lapangan lebih lanjut menunjukkan bahwa meskipun proses pelayanan administrasi berjalan sistematis, keterlambatan masih terjadi pada beberapa jenis layanan, terutama ketika volume permohonan meningkat, misalnya pada musim pendaftaran dokumen kependudukan atau saat masyarakat membutuhkan dokumen administrasi untuk keperluan sekolah, pekerjaan, atau perbankan. Keterlambatan ini berdampak pada antrean panjang dan waktu tunggu yang relatif lama, sehingga menimbulkan ketidakpuasan sebagian warga, meskipun aparat desa berusaha menjaga kesopanan, profesionalisme, dan komunikasi yang baik selama proses pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa selain kompetensi individu, kapasitas organisasi dan manajemen alur kerja juga menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas pelayanan administrasi desa (Fasihat & Adhim, 2025; Gurning et al., 2021; Utami & Rahmaningtyas, 2025).

Selain faktor manajemen alur, penelitian ini menemukan bahwa kinerja aparat desa sangat dipengaruhi oleh koordinasi internal antarpegawai dan pembagian tugas yang jelas. Aparat desa yang memiliki pengalaman lebih lama dan pemahaman mendalam tentang prosedur administrasi mampu menyelesaikan layanan lebih cepat dibandingkan aparat baru atau yang memiliki pengalaman terbatas. Koordinasi yang baik antarpegawai serta adanya supervisi internal juga membantu aparat dalam menghadapi situasi permohonan yang tinggi dan kompleks, sehingga risiko kesalahan administrasi dapat diminimalkan. Selain itu, pemanfaatan sarana dan prasarana, termasuk sistem pencatatan manual maupun digital, turut memengaruhi efisiensi pelayanan. Aparat desa yang mampu

ISSN : 2985 – 492X
Vol 4 , No 2, Tahun 2026
Halaman : 124- 132
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

memanfaatkan sarana yang tersedia secara optimal cenderung mampu memberikan layanan lebih cepat dan akurat. Namun, masih terdapat peluang untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam mempercepat proses administrasi, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta mengurangi antrean panjang, terutama saat volume permohonan meningkat.

Secara keseluruhan, meskipun kinerja aparat desa di Desa Salajangki sudah mencerminkan komitmen terhadap pelayanan publik, temuan penelitian ini menunjukkan adanya ruang perbaikan, khususnya dalam hal efisiensi proses pelayanan, pengelolaan antrean, pembagian tugas yang lebih efektif, serta optimalisasi penggunaan teknologi informasi. Peningkatan aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa, mempercepat pemenuhan hak masyarakat, dan meningkatkan tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparat Desa

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor yang secara signifikan memengaruhi kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Salajangki. Faktor pertama adalah kompetensi dan pengalaman aparat desa. Aparat yang memiliki pemahaman mendalam mengenai prosedur administrasi, regulasi pemerintah, dan alur pelayanan mampu menyelesaikan pengurusan dokumen lebih cepat dan akurat. Observasi dan wawancara menunjukkan bahwa aparat yang sudah berpengalaman mampu menangani permohonan yang kompleks, seperti pengurusan dokumen kependudukan dan surat keterangan khusus, dengan tingkat kesalahan yang minimal. Sebaliknya, aparat baru atau yang kurang berpengalaman membutuhkan waktu lebih lama dalam menyelesaikan pelayanan, sehingga memengaruhi efisiensi dan kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menekankan bahwa kompetensi individu dan pengalaman kerja merupakan faktor utama yang menentukan efektivitas kinerja aparatur (Gurning et al., 2021).

Faktor kedua adalah sarana dan prasarana pelayanan. Penelitian ini menemukan bahwa keterbatasan fasilitas, seperti jumlah komputer yang terbatas, ketiadaan sistem pencatatan digital terintegrasi, dan kurangnya alat bantu administrasi, menjadi hambatan signifikan dalam proses pelayanan. Aparat desa harus mengelola dokumen secara manual, yang menyebabkan proses lebih lambat dan rawan kesalahan pencatatan, terutama saat volume permohonan meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa optimalisasi sarana dan prasarana merupakan bagian penting dalam meningkatkan kinerja aparat desa, karena efisiensi pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga pada dukungan fasilitas yang memadai.

Faktor ketiga adalah motivasi dan disiplin kerja aparat desa. Aparat yang memiliki motivasi tinggi, disiplin, dan komitmen terhadap tanggung jawab pelayanan publik cenderung lebih proaktif dalam melayani masyarakat, menjaga sikap ramah, dan menyelesaikan tugas tepat waktu. Wawancara dengan beberapa informan mengungkapkan bahwa aparat yang disiplin rutin melakukan pencatatan administrasi, menjaga jadwal pelayanan, dan melaksanakan pembagian tugas internal secara efisien mampu memberikan layanan yang lebih profesional. Sebaliknya, aparat yang kurang termotivasi atau tidak disiplin menunjukkan kinerja yang lambat, kurang responsif, dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan warga. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Atika et al. (2018) yang menyatakan bahwa kinerja aparatur sangat dipengaruhi oleh kompetensi, sarana-prasarana, serta disiplin dan motivasi kerja.

ISSN : 2985 – 492X
Vol 4 , No 2, Tahun 2026
Halaman : 124- 132
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

Selain ketiga faktor utama tersebut, penelitian ini juga menunjukkan bahwa koordinasi internal antarpegawai dan dukungan supervisi dari kepala desa turut memengaruhi kinerja. Aparat yang bekerja dalam tim dengan pembagian tugas yang jelas dan pengawasan rutin cenderung mampu menyelesaikan pelayanan dengan lebih efisien, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kinerja aparat desa merupakan hasil interaksi antara kemampuan individu, motivasi, sarana-prasarana, serta manajemen internal dan koordinasi organisasi.

3. Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Administrasi Desa

Hasil wawancara dan observasi lapangan menunjukkan bahwa aparat desa di Desa Salajangki telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Salah satu langkah yang dilakukan adalah sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat, yang mencakup penjelasan mengenai dokumen yang dibutuhkan, alur pelayanan, serta perkiraan waktu penyelesaian. Sosialisasi ini dilakukan melalui pengumuman di kantor desa, papan informasi, serta komunikasi langsung dengan warga. Tujuannya adalah agar masyarakat memahami prosedur yang berlaku sehingga dapat mengurangi kebingungan dan mempercepat proses pelayanan.

Langkah kedua adalah pembagian tugas yang jelas antar aparat desa. Setiap aparatur diberikan tanggung jawab spesifik sesuai bidang dan kapasitasnya, misalnya ada aparat yang khusus menangani dokumen kependudukan, surat keterangan, atau administrasi keuangan desa. Pembagian tugas ini membantu mempercepat proses pelayanan, mencegah tumpang tindih pekerjaan, dan meminimalkan risiko kesalahan administrasi. Observasi menunjukkan bahwa aparat yang memiliki tanggung jawab jelas lebih cepat dan akurat dalam menyelesaikan layanan dibandingkan aparat yang menangani beberapa jenis dokumen sekaligus.

Upaya ketiga adalah peningkatan keterampilan aparat melalui pelatihan dan bimbingan yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan dan pihak terkait. Pelatihan tersebut mencakup pemahaman prosedur administrasi, penggunaan sistem pencatatan, komunikasi efektif dengan masyarakat, serta etika pelayanan publik. Aparat desa yang mengikuti pelatihan menunjukkan kemampuan lebih baik dalam menyelesaikan dokumen administrasi secara cepat dan sesuai standar. Hal ini sesuai dengan teori Manajemen Sumber Daya Manusia yang menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan kompetensi sebagai strategi peningkatan kinerja (Gurning et al., 2021). Selain itu, kepala desa melakukan pengawasan rutin terhadap kinerja staf melalui monitoring harian dan evaluasi berkala. Pengawasan ini memastikan setiap proses pelayanan berjalan sesuai standar operasional prosedur, mengurangi kesalahan administrasi, dan memberikan arahan perbaikan apabila ditemukan kekurangan. Sistem pengawasan ini juga membantu meningkatkan disiplin kerja aparatur dan mendorong akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan.

Meskipun upaya-upaya tersebut telah diterapkan, penelitian menunjukkan bahwa masih dibutuhkan perbaikan sistem pencatatan dan optimalisasi penggunaan teknologi informasi. Saat ini, sebagian besar dokumen masih dikelola secara manual, sehingga rentan terjadi kesalahan pencatatan, memakan waktu lebih lama, dan menyulitkan proses pelaporan. Pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital akan mempercepat alur kerja, memudahkan pengarsipan, dan meningkatkan akurasi data, terutama pada saat volume permohonan tinggi. Temuan ini mendukung rekomendasi Gandewa (2024) yang menyatakan bahwa peningkatan kinerja aparat desa memerlukan kombinasi penguatan

ISSN : 2985 – 492X
Vol 4 , No 2, Tahun 2026
Halaman : 124- 132
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

sumber daya manusia, disiplin kerja, serta perbaikan sistem administrasi berbasis teknologi.

4. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Desa

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Desa Salajangki, sebagian besar warga mengaku puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparat desa. Kepuasan masyarakat terutama berkaitan dengan keramahan dan sikap ramah aparat, serta kejelasan prosedur administrasi yang diberikan selama proses pengurusan dokumen. Warga menyatakan bahwa aparat desa memberikan informasi secara lugas mengenai dokumen yang dibutuhkan, alur pelayanan, dan estimasi waktu penyelesaian, sehingga masyarakat merasa dihargai dan dipermudah dalam mengakses layanan publik. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas interaksi antara aparat desa dan masyarakat merupakan salah satu faktor penting dalam membangun kepuasan pengguna layanan publik (Wakhid, 2020).

Namun demikian, beberapa warga mengungkapkan ketidakpuasan terkait lamanya waktu pelayanan, terutama pada saat volume permohonan meningkat, misalnya pada musim pendaftaran administrasi kependudukan atau saat masyarakat membutuhkan dokumen untuk kepentingan sekolah, pekerjaan, atau perbankan. Warga yang datang pada periode tersebut harus menunggu antrean lebih lama, sehingga menimbulkan rasa frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja aparat desa secara keseluruhan telah mencerminkan profesionalisme, terdapat kebutuhan untuk mengoptimalkan efisiensi proses pelayanan, termasuk manajemen antrean dan penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat penyelesaian dokumen.

Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat menilai kepuasan mereka tidak hanya dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kepastian dan akurasi dokumen yang diterima. Aparat desa yang mampu menyelesaikan dokumen dengan tepat dan sesuai prosedur membuat masyarakat merasa lebih aman dan percaya terhadap layanan publik. Sebaliknya, keterlambatan, kekurangan informasi, atau kesalahan administrasi menurunkan kepercayaan masyarakat dan berdampak pada persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan administrasi desa, sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan orientasi pada kebutuhan dan hak masyarakat (Wakhid, 2020). Meningkatkan kepuasan warga tidak hanya bergantung pada kinerja individu aparat desa, tetapi juga pada pengelolaan proses administrasi yang efisien, koordinasi internal yang baik, dan pemanfaatan sarana prasarana serta teknologi informasi secara optimal. Upaya peningkatan kepuasan masyarakat ini menjadi dasar penting bagi pemerintah desa dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Salajangki, Kabupaten Gowa secara umum sudah berjalan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Aparat desa mampu melaksanakan tugas administrasi sesuai prosedur, memberikan layanan yang ramah, dan menjaga

ISSN : 2985 – 492X
Vol 4 , No 2, Tahun 2026
Halaman : 124- 132
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

keteraturan proses pelayanan. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja aparat desa meliputi kompetensi dan pengalaman aparat, sarana dan prasarana pelayanan, serta motivasi dan disiplin kerja. Upaya peningkatan kinerja telah dilakukan melalui sosialisasi prosedur pelayanan, pembagian tugas yang jelas, pengawasan rutin, serta pelatihan peningkatan kompetensi, namun masih dibutuhkan perbaikan sistem administrasi dan penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa relatif tinggi, terutama terkait keramahan aparat dan kejelasan prosedur, meskipun masih ada keluhan terkait waktu pelayanan yang lama pada saat volume permohonan tinggi.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan antara lain: pertama, meningkatkan kapasitas kompetensi aparat desa melalui pelatihan rutin dan pembinaan manajerial agar pelayanan administrasi semakin profesional. Kedua, memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan, khususnya melalui pengadaan komputer, aplikasi sistem administrasi yang terintegrasi, serta penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan. Ketiga, meningkatkan disiplin dan motivasi kerja aparat desa melalui pengawasan berkala dan pemberian penghargaan bagi aparat yang berkinerja baik. Keempat, melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai prosedur dan alur pelayanan agar ekspektasi masyarakat selaras dengan kemampuan pelayanan desa. Dengan penerapan rekomendasi ini, diharapkan kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi dapat lebih optimal, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa.

Referensi

Akhyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, *6*(2), 103–113.

Astuti, V., Iskandar, K., & Sucipto, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Balai Desa Bangsri, Bulukamba, Brebes). *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, *II*, *2*.

Atika, N., Umiati, N., & Hayat, H. (2018). Peningkatan Kinerja Aparatur Desa Dalam Melaksanakan Tugas Administrasi Desa Melalui Pendidikan dan Pelatihan. *Civil Service Journal*, *12*(1), 33–39.

Fasihat, D. U., & Adhim, C. (2025). Peran Manajemen Operasional, Teknologi, Dan Proses Kerja Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Di Kantor Desa Tekasire. *Economics and Digital Business Review*, *7*(1), 347–360.

GANDEWA, I. M. R. (2024). Strategi Peningkatan Kinerja Aparatur Desa Di Desa Tolai Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong. Universitas Tadulako.

Gurning, F. P., Lubis, M. Z. A. W., Hasibuan, N. R., & Adeliyani, M. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Penempatan Tugas Dan Fungsi Kerja Di Upt Puskesmas Sering. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *9*(5), 706–710.

Hendra, H., Daud, D., Munib, A., Wargo, W., & Sunarti, Z. (2025). Peningkatan Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Jurnal Al Mujaddid Humaniora*, *11*(01), 18–28.

Reynilda, R. (2025). Efek Kualitas Pelayanan Publik, Komunikasi Aparatur Desa Dan Disiplin Kerja Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, *8*(4), 98–107.

ISSN : 2985 – 492X
Vol 4 , No 2, Tahun 2026
Halaman : 124- 132
https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper

Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Buletin Poltanesa*, *22*(1), 11–14.

Supriaddin, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Lingkungan Kamtibmas Aparat Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Landono. *Sigma: Journal Of Economic And Business*, *1*(2), 29–38.

Utami, S., & Rahmaningtyas, W. (2025). Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kantor Desa Gagakan. *Journal of Mandalika Literature*, *6*(3), 693–703.

Wakhid, A. A. (2020). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, *13*(1), 53–59.