

Analisis Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kinerja Perangkat Desa di Desa Bojongmekar Kecamatan Cipeundeuy KBB

Analysis of Public Services in Improving the Performance of Village Apparatus in Bojongmekar Village, Cipeundeuy District, KBB

Lilis Lisdayanti¹, Lilis Karnita Soleha²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia^{1,2}

Narahubung: Lilis Lisdayanti¹, email: lilis11211005@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:
Diajukan: 30/07/2025
Diterima: 30/07/2025
Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

.....
pelayanan publik, perangkat desa,
kecamatan

Keywords:

.....
public service, village official,
subdistrict

This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

A B S T R A K

Pelayanan publik di Desa Bojongmekar, Kecamatan Cipeundeuy, Kabupaten Bandung Barat, masih menghadapi kendala struktural yang menghambat kualitas layanan kepada masyarakat. Prosedur yang berbelit, proses yang lambat, serta kurangnya transparansi mencerminkan rendahnya efisiensi administrasi desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi guna menilai kinerja perangkat desa serta kualitas layanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perangkat desa terhadap regulasi masih lemah, komunikasi kurang efektif, dan prosedur pelayanan belum sepenuhnya transparan. Hambatan utama yang diidentifikasi meliputi keterbatasan sumber daya manusia, minimnya pelatihan, serta lemahnya pengawasan internal dan partisipasi publik. Meski demikian, temuan juga menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, dan pembinaan berkelanjutan berpotensi memperbaiki kinerja aparatur desa dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara bertahap.

A B S T R A C T

Public services in Bojongmekar Village, Cipeundeuy Sub-district, West Bandung Regency, still face structural obstacles that hamper the quality of services to the community. Complicated procedures, slow processes, and lack of transparency reflect the low efficiency of village administration. This study used a descriptive qualitative approach with observation, interview, and documentation study techniques to assess the performance of village officials and the quality of services provided. The results showed that village officials' understanding of regulations was weak, communication was ineffective, and service procedures were not fully transparent. The main barriers identified include limited human resources, lack of training, and weak internal supervision and public participation. However, the findings also show that the implementation of good governance principles such as transparency, accountability, and continuous coaching has the potential to improve the performance of village officials and encourage gradual improvement in the quality of public services.

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik memegang peran esensial sebagai wujud nyata eksistensi negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terlebih di tingkat pemerintahan desa yang menjadi garda terdepan dalam menyelenggarakan urusan pelayanan dasar. Desa, sebagai satuan administratif terkecil, memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan terciptanya layanan yang berdampak langsung pada kesejahteraan warga. Namun realitas di lapangan, seperti yang terjadi di Desa Bojongmekar, menunjukkan masih adanya disfungsi layanan, ditandai oleh proses birokrasi yang kaku, lambat, dan minim efisiensi. Hal ini mengindikasikan adanya problematika struktural dalam sistem pelayanan publik desa yang belum sepenuhnya adaptif terhadap tuntutan masyarakat yang semakin dinamis.

Sebagaimana ditegaskan oleh (Rahmawati & Tjenreng, 2025), prinsip tata kelola pemerintahan yang baik terutama transparansi dan akuntabilitas merupakan pilar utama dalam membangun layanan publik yang berkualitas. Sayangnya, rendahnya literasi regulatif di kalangan aparatur desa dan ketidakmampuan dalam membangun komunikasi dua arah yang efektif kerap melahirkan ketidakpuasan warga. Observasi awal memperlihatkan kecenderungan masyarakat merasa terpinggirkan akibat prosedur pelayanan yang rumit serta minimnya informasi mengenai hak dan jenis layanan yang tersedia. Kondisi ini, jika dibiarkan, dapat menciptakan akumulasi kekecewaan sosial, melemahkan kepercayaan publik, hingga berujung pada potensi disintegrasi sosial yang lebih luas.

Ketidakseimbangan antara ekspektasi masyarakat dan performa pelayanan dapat menggerus legitimasi pemerintahan desa. Dalam kerangka pembangunan berkelanjutan, keseimbangan hubungan antara pemerintah dan rakyat merupakan fondasi stabilitas sosial. Kualitas pelayanan publik yang rendah tidak hanya berdampak pada penurunan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, tetapi juga dapat memicu alienasi sosial dan apatisme terhadap kebijakan desa.

Penelitian ini mengarahkan fokus pada beberapa indikator strategis, seperti efektivitas komunikasi, kapasitas pemahaman aparatur desa terhadap regulasi, serta kualitas interaksi pelayanan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, penelitian ini berupaya mengurai relasi antara mutu pelayanan dan kinerja aparatur desa secara menyeluruh.

Dari sisi regulasi, (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009) menekankan bahwa setiap penyelenggara layanan memiliki kewajiban dalam menjamin hak masyarakat atas pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, 2016) menggarisbawahi pentingnya otonomi desa sebagai instrumen penguatan pelayanan yang berbasis pada kondisi lokal dan aspirasi masyarakat. Artinya, desa memiliki keleluasaan namun juga tanggung jawab besar dalam merancang sistem layanan yang responsif dan berdaya guna.

Dalam perspektif kinerja, (Syukuri 2002:8, 2016) (dalam Abdul Kadir, 2015:137) merumuskan empat syarat mendasar dalam mewujudkan kinerja aparatur yang optimal: (1) kecakapan sumber daya manusia yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan etika kerja; (2) proses rekrutmen yang kredibel untuk menjamin kompetensi personel; (3) pembinaan yang berkelanjutan untuk mendorong peningkatan kapabilitas; dan (4) pengawasan dari masyarakat sebagai bentuk kontrol sosial. Keempat elemen ini membentuk ekosistem pelayanan publik yang sehat, dan saling menopang dalam menghasilkan kinerja desa yang berkualitas.

Pembinaan dan pengawasan, yang menghubungkan dimensi personal dan institusional perangkat desa, menjadi ruang penting untuk memetakan dinamika kerja serta efektivitas kebijakan pelayanan. Tanpa kontrol eksternal dan peningkatan kapasitas internal, cenderung terjadi stagnasi kinerja yang berdampak langsung pada mutu pelayanan yang diterima masyarakat.

Urgensi penelitian ini terletak pada dorongan untuk mereformasi pelayanan publik sebagai jalan strategis untuk memperkuat kinerja pemerintahan desa. Sebagaimana diteorikan dalam pendekatan Public Value oleh (Ishartanto & Maesaroh, 2024), nilai publik hanya dapat terwujud ketika pemerintah mampu menyediakan layanan yang relevan, efektif, dan berpihak pada kebutuhan masyarakat. Dengan mengidentifikasi hambatan dan potensi yang ada, penelitian ini diharapkan dapat menyusun rekomendasi konkret bagi perangkat desa dan pemangku kebijakan dalam membenahi sistem pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

2. Kajian Teori

2.1 Pengertian Manajemen

Manajemen secara konseptual dapat dimaknai sebagai proses sistematis yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap berbagai sumber daya organisasi, baik yang bersifat manusiawi, finansial, material, maupun informasi. Tujuan utamanya adalah mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi. Manajemen tidak hanya sebatas fungsi administratif, tetapi melibatkan koordinasi serta pengambilan keputusan strategis dalam rangka memastikan operasional organisasi berjalan optimal (Robbins dan Coulter, 2022).

(George R. Terry, 2023) menekankan bahwa manajemen terdiri dari serangkaian aktivitas yang khas, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara bijak.

Adapun fungsi utama manajemen dirumuskan dalam kerangka POAC, yaitu: (1) Planning sebagai penetapan tujuan dan penyusunan strategi; (2) Organizing sebagai proses pengaturan sumber daya secara struktural; (3) Actuating atau directing yang meliputi motivasi dan kepemimpinan; (4) Controlling yang berfokus pada evaluasi dan pengendalian terhadap deviasi kinerja organisasi. (Henri Fayol, 2024) menambahkan fungsi koordinasi sebagai komponen penting dalam memastikan integrasi antar bagian organisasi berjalan konsisten

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bidang strategis yang berkaitan langsung dengan pengelolaan tenaga kerja sebagai aset utama organisasi. MSDM bertujuan mengoptimalkan potensi individu melalui pendekatan sistematis terhadap rekrutmen, pengembangan, pemeliharaan, dan evaluasi kinerja. (Gary Dessler, 2023) menegaskan bahwa MSDM adalah proses terstruktur dalam merancang lingkungan kerja yang produktif dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. (Armstrong, 2024) menambahkan bahwa MSDM juga mencerminkan strategi organisasi dalam memajukan performa karyawan dan institusi secara simultan.

Fungsi MSDM meliputi: (1) Perencanaan tenaga kerja yang mencakup analisis kebutuhan sumber daya; (2) Rekrutmen dan seleksi untuk memastikan kecocokan individu terhadap kebutuhan organisasi; (3) Pelatihan dan pengembangan guna meningkatkan keterampilan dan kapabilitas; (4) Evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan; (5) Manajemen hubungan kerja demi terciptanya harmoni dalam lingkungan kerja; (6) Kompensasi dan tunjangan sebagai alat motivasi dan retensi sumber daya manusia (Mathis dan Jackson, 2020)

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah bentuk konkret dari fungsi negara dalam memenuhi hak-hak warga negara atas layanan dasar. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009) menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan sistematis untuk menyediakan barang dan jasa sesuai ketentuan hukum bagi seluruh warga. (Fitri et al., 2024) menekankan pentingnya komunikasi dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

(Sari dan Rahardji, 2021) menyoroti aspek aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam menentukan arah pelayanan, sementara (Bareta et al., 2020) menggarisbawahi bahwa pelayanan publik merupakan indikator utama kinerja pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan

(Zeithaml, Parasuraman, 2018) mengembangkan model SERVQUAL, yang memuat lima dimensi evaluatif terhadap mutu pelayanan:

- 1) Reliability (keandalan),
- 2) Responsiveness (daya tanggap)
- 3) Assurance (jaminan),
- 4) Empathy (empati),
- 5) Tangibles (bukti fisik).

2.4 Kinerja Pegawai Desa

Kinerja perangkat desa adalah tingkat keberhasilan aparatur desa dalam melaksanakan tugas sesuai bidangnya, yang mencakup dimensi kualitas, ketepatan waktu, serta kontribusi terhadap pelayanan publik.

(Tarigan et al., 2019) melihatnya sebagai hasil kerja spesifik berdasarkan struktur kewenangan desa. (Wedodo, 2020) dan (Dwiyanto, 2025) menilai kinerja berdasarkan responsivitas dalam layanan publik.

Menurut (Dwiyanto (2006:50-51), 2022), terdapat lima indikator utama dalam menilai kinerja perangkat desa:

- 1) Produktivitas, sebagai cerminan efisiensi kerja;
- 2) Responsivitas, terkait kemampuan mengenali dan merespons kebutuhan masyarakat;
- 3) Responsibilitas, menunjukkan tingkat tanggung jawab terhadap tugas;
- 4) Akuntabilitas, berhubungan dengan pertanggungjawaban kepada publik dan hukum;
- 5) Kualitas pelayanan, mencakup persepsi masyarakat atas mutu layanan yang diterima

3. Metode Penelitian

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitis. Pemilihan pendekatan ini dimaksudkan agar peneliti dapat menggambarkan secara mendalam dinamika pelayanan publik dan kinerja perangkat desa di Desa Bojongmekar, Kecamatan Cipeundeuy, Kabupaten Bandung Barat. Peneliti berupaya memahami bagaimana proses dan praktik pelayanan publik berlangsung, serta sejauh mana peran dan kontribusi perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat.

Melalui analisis deskriptif, penelitian ini mengkaji fenomena sosial secara natural dan menyeluruh, tanpa intervensi, guna memperoleh representasi realitas yang faktual. Fokus utamanya adalah menyajikan deskripsi rinci mengenai pengalaman, persepsi, dan kendala yang dihadapi perangkat desa dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Proses pengumpulan dan analisis data dilakukan dalam suasana yang terbuka, fleksibel, dan mendalam

3.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan yang relevan, yaitu perangkat desa dan masyarakat setempat yang terlibat atau mengalami pelayanan publik secara langsung. Data sekunder dikumpulkan melalui dokumen administratif, laporan kegiatan desa, struktur organisasi, profil wilayah, dan dokumen kebijakan yang relevan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan memadukan observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati proses kerja dan interaksi antar perangkat desa dan masyarakat dalam situasi alami tanpa rekayasa. Wawancara dilaksanakan secara langsung dan mendalam kepada beberapa informan utama, seperti Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, serta warga yang sering melakukan kontak layanan. Dokumentasi dilakukan terhadap arsip dan dokumen formal desa seperti profil desa, laporan kegiatan pelayanan publik, dan peraturan pelayanan yang berlaku.

3.4 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh dari narasi hasil wawancara, catatan observasi, dan dokumen. Seluruh data dianalisis dalam bentuk deskriptif, tanpa menggunakan angka statistik, dengan menekankan pada makna, proses, dan konteks sosial dari fenomena yang diamati. Data bersifat kontekstual dan tidak dapat digeneralisasikan, namun mampu menggambarkan realitas sosial secara mendalam.

3.5 Metode Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara berkelanjutan dan simultan mulai dari tahap pra-lapangan, selama proses pengumpulan data di lapangan, hingga tahap penyusunan hasil akhir. Terdapat tiga tahapan utama yang dilakukan dalam menganalisis data, yaitu:

1. Reduksi Data, yaitu proses seleksi dan penyederhanaan data mentah yang dikumpulkan, dengan cara mengeliminasi data yang tidak relevan dan menekankan pada informasi yang signifikan terhadap tujuan penelitian.
2. Penyajian Data, yaitu menata data dalam bentuk narasi, kutipan langsung, atau matriks tematik agar mudah ditafsirkan. Proses ini bertujuan untuk memperjelas struktur informasi sehingga hubungan antarkategori dapat diidentifikasi.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, yaitu upaya menafsirkan makna data yang telah disusun serta memastikan validitas simpulan melalui penguatan data dan konfirmasi lintas sumber.

3.6 Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin kredibilitas dan validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber. Validasi dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai jenis informan, yaitu perangkat desa, tokoh masyarakat, dan warga penerima layanan. Data dari wawancara juga dikonfirmasi melalui observasi dan dokumen administratif desa, seperti laporan kegiatan, struktur organisasi, serta arsip pelayanan. Tujuan dari teknik ini adalah untuk memperoleh kesesuaian data dan membangun gambaran yang utuh, jujur, dan objektif dari fenomena yang dikaji

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menjelaskan secara deskriptif mengenai pelayanan publik dan kinerja perangkat desa di Desa Bojongmekar, Kecamatan Cipeundeuy, Kabupaten Bandung Barat. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan beberapa fakta empiris yang menggambarkan realitas objektif di lapangan. Temuan ini diklasifikasikan berdasarkan tiga rumusan masalah, yaitu (1) kondisi pelayanan publik, (2) kinerja perangkat desa, dan (3) pengaruh pelayanan publik terhadap peningkatan kinerja perangkat desa.

1. Pertama, kondisi pelayanan publik di Desa Bojongmekar masih menunjukkan beberapa persoalan mendasar. Berdasarkan wawancara dengan responden dari berbagai latar belakang, ditemukan bahwa prosedur pelayanan masih tergolong rumit dan kurang efisien. Masyarakat sering mengeluhkan proses birokrasi yang lambat dan informasi yang tidak transparan terkait jenis layanan dan syarat pengurusannya. Hal ini memunculkan persepsi negatif dari masyarakat terhadap sistem pelayanan yang berlaku dan menurunkan tingkat kepuasan warga terhadap pemerintah desa.
2. Kedua, dari sisi kinerja perangkat desa, masih terdapat kendala struktural dan kultural. Faktor yang paling menonjol adalah keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan kurangnya pelatihan. Beberapa perangkat desa belum memahami sepenuhnya regulasi yang berlaku, sehingga kerap terjadi kesalahan prosedural dalam penyampaian layanan. Ditambah lagi, lemahnya pengawasan dan minimnya sistem evaluasi menyebabkan performa kerja menjadi stagnan. Efektivitas dan efisiensi belum menjadi tolok ukur utama dalam pelaksanaan tugas.
3. Ketiga, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berkontribusi signifikan terhadap motivasi dan kinerja perangkat desa. Ketika pelayanan publik diselenggarakan secara lebih transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, muncul peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa. Kepercayaan tersebut menjadi faktor pendorong bagi perangkat desa untuk bekerja lebih baik, lebih akuntabel, dan lebih profesional. Interaksi positif antara masyarakat dan pemerintah desa menciptakan siklus kinerja yang berkelanjutan

4.2 Pembahasan Penelitian

Dalam konteks ilmiah, pembahasan hasil penelitian ini dilakukan melalui pendekatan analisis reflektif yang membandingkan temuan lapangan dengan teori-teori yang relevan dalam literatur. Hasil temuan mengenai rumitnya pelayanan publik menguatkan argumen dari Tjiptono (2022) bahwa pelayanan merupakan sistem yang terdiri dari komponen back office dan front office yang saling berkaitan. Ketidakefisienan salah satu komponen akan berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Lebih lanjut, teori SERVQUAL dari Zeithaml dan Parasuraman (2018) menunjukkan bahwa dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan aspek penting dalam mengukur kualitas pelayanan. Dalam kasus Desa Bojongmekar, lima indikator ini masih belum sepenuhnya terpenuhi. Misalnya, keandalan belum maksimal karena masih ada janji pelayanan yang tidak ditepati. Responsivitas masih terganggu oleh keterlambatan penanganan keluhan, dan dari sisi jaminan, informasi layanan belum disampaikan dengan optimal. Hal ini memperkuat bahwa pelayanan yang tidak profesional dapat menurunkan kepuasan masyarakat.

Temuan mengenai lemahnya kinerja perangkat desa juga sejalan dengan pendapat Nawawi (2016) dan Wedodo (2020), yang menekankan bahwa kinerja aparatur desa mencakup kemampuan menyelesaikan tugas tepat waktu dan sesuai tanggung jawab. Dalam praktiknya, masih banyak perangkat desa yang belum memiliki kapasitas teknis memadai. Minimnya pelatihan dan lemahnya sistem evaluasi menyebabkan tidak tercapainya indikator produktivitas dan akuntabilitas seperti dijelaskan oleh Dwiyanto (2022).

Di sisi lain, hubungan positif antara pelayanan publik dan peningkatan kinerja perangkat desa dapat dijelaskan melalui teori Nilai Publik (Public Value) dari Ishartanto & Maesaroh (2024). Mereka menyatakan bahwa pemerintah yang mampu menciptakan nilai bagi masyarakat melalui layanan yang efektif akan memperoleh legitimasi dan dukungan publik. Dalam konteks ini, ketika pelayanan publik dikelola secara baik, perangkat desa akan terdorong untuk menjalankan perannya secara profesional. Hal ini dibuktikan dalam penelitian bahwa peningkatan transparansi dan empati perangkat desa berdampak pada semangat kerja dan meningkatnya kualitas kinerja individu maupun kolektif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya menjadi tujuan administratif semata, tetapi juga merupakan instrumen strategis dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan kinerja pemerintahan desa secara menyeluruh. Perlu adanya perbaikan dalam aspek prosedural dan teknis, seperti simplifikasi birokrasi, pelatihan SDM, serta penguatan sistem evaluasi dan komunikasi publik. Tanpa perbaikan tersebut, desa akan terus terjebak dalam lingkaran ketidakpuasan publik dan kinerja rendah.

Implikasi teoritis dari temuan ini adalah perlunya pengembangan kerangka kerja manajemen desa yang mengintegrasikan prinsip good governance dan model pelayanan berbasis kebutuhan warga. Sedangkan implikasi praktisnya, desa dapat memanfaatkan temuan ini untuk menyusun kebijakan internal yang lebih responsif dan berbasis data, sekaligus menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan model intervensi peningkatan kinerja berbasis pelayanan publik di level lokal.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Melalui serangkaian proses pengumpulan dan pengolahan data yang bersifat kualitatif-deskriptif, penelitian ini berhasil mengungkap dinamika dan kompleksitas pelayanan publik serta kaitannya terhadap performa kerja perangkat desa di Desa Bojongmekar, Kecamatan Cipeundeuy, Kabupaten Bandung Barat. Penarikan simpulan dilakukan berdasarkan refleksi mendalam terhadap fenomena yang diamati dan diinterpretasikan secara sistematis. Adapun simpulan yang dapat disajikan adalah sebagai berikut:

1. Kondisi pelayanan publik di Desa Bojongmekar belum menunjukkan sistem yang terorganisasi secara optimal dan inklusif.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pelayanan publik di desa ini masih diwarnai dengan sejumlah kendala teknis dan administratif. Prosedur yang diberlakukan cenderung kompleks, tidak terstandarisasi secara sederhana, serta minim dukungan informasi yang terbuka. Masyarakat kesulitan dalam mengakses informasi terkait prosedur dan jenis layanan, sehingga muncul persepsi ketidakpuasan. Secara sosiologis, ketidakjelasan pelayanan ini menciptakan jarak antara pemerintah desa dan warga, yang kemudian berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dan pengawasan.

2. Kinerja aparatur desa di Bojongmekar masih berada pada taraf fungsional minimal dan belum sepenuhnya mencerminkan efektivitas birokrasi desa.

Dari temuan yang diperoleh, terlihat bahwa perangkat desa belum mampu mencapai kinerja maksimal dalam melaksanakan fungsi pelayanan, pengelolaan administrasi, dan pemberdayaan masyarakat. Beberapa kendala utama yang teridentifikasi meliputi lemahnya penguasaan terhadap regulasi pemerintahan desa, keterbatasan dalam pengembangan kompetensi, serta absennya sistem pembinaan dan pengawasan kerja yang berkelanjutan. Secara praktis, hal ini menyebabkan tidak adanya kesinambungan antarprogram dan ketidakmerataan distribusi tanggung jawab antarperangkat.

3. Korelasi antara peningkatan kualitas pelayanan publik dengan peningkatan kinerja perangkat desa memiliki signifikansi sosial dan administratif yang sangat penting.

Dari hasil analisis data lapangan, ditemukan bahwa ketika pelayanan publik dilaksanakan secara transparan, cepat, dan akomodatif terhadap kebutuhan masyarakat, maka akan tercipta tekanan sosial positif yang mendorong perangkat desa untuk bekerja secara profesional. Lingkungan pelayanan yang responsif dan komunikatif memberi stimulus motivasional bagi aparatur desa untuk menunjukkan akuntabilitas, dedikasi, serta inovasi dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya menjadi indikator keberhasilan tata kelola desa, tetapi juga sebagai faktor penggerak bagi transformasi kinerja perangkatnya.

5.2 Saran

Sebagai tindak lanjut dari temuan empiris yang telah dipaparkan, maka berikut ini disampaikan sejumlah rekomendasi strategis yang dapat digunakan sebagai acuan praktis dalam perbaikan sistem pelayanan publik dan penguatan kapasitas aparatur desa di Desa Bojongmekar. Saran ini dikembangkan berdasarkan simpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, serta mempertimbangkan relevansi dengan kondisi aktual di lapangan:

1. Desa Bojongmekar perlu segera melakukan reformasi birokrasi skala mikro melalui penyederhanaan sistem pelayanan yang terfokus pada kemudahan akses dan keterbukaan informasi.

Prosedur pelayanan yang selama ini rumit perlu direstrukturisasi ke dalam skema yang ringkas, transparan, dan berbasis kebutuhan warga. Langkah konkret seperti penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, penyediaan papan informasi, serta pemanfaatan teknologi digital desa untuk pelayanan daring dapat menjadi solusi nyata. Selain itu, forum komunikasi antara desa dan masyarakat perlu diperkuat melalui pertemuan rutin, dialog publik, atau media sosial desa untuk memastikan masyarakat memahami hak dan prosedur layanan yang tersedia.

2. Optimalisasi kinerja perangkat desa harus ditempuh melalui program pengembangan kapasitas sumber daya manusia yang bersifat berkesinambungan dan adaptif.

Pelatihan teknis administrasi, peningkatan literasi regulasi, serta workshop layanan berbasis partisipasi masyarakat harus menjadi agenda prioritas dalam pembangunan aparatur desa. Proses seleksi perangkat desa ke depan juga harus dilakukan dengan mengedepankan prinsip kompetensi, integritas, dan akuntabilitas. Penempatan aparatur perlu mempertimbangkan kecocokan antara kemampuan dan tugas yang akan diemban. Disamping itu, sistem evaluasi kinerja berbasis indikator objektif serta reward and punishment mechanism harus diaktifkan sebagai alat ukur akuntabilitas dan perbaikan berkelanjutan.

3. Kebijakan pelayanan publik desa harus diorientasikan pada pembentukan budaya kerja yang mendukung peningkatan profesionalisme dan responsivitas perangkat desa.

Dibutuhkan perubahan paradigma dari pola pelayanan administratif-konvensional ke arah pelayanan yang berpusat pada warga (*citizen-centered service*). Budaya organisasi yang mengedepankan etos pelayanan, kerja sama tim, serta komunikasi terbuka akan memperkuat sinergi antarperangkat. Di samping itu, pelibatan masyarakat secara aktif dalam evaluasi pelayanan melalui survei kepuasan, forum warga, dan pengaduan berbasis komunitas akan mendorong perangkat desa untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan. Dengan strategi tersebut, pelayanan publik tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun kepercayaan dan keterlibatan sosial yang lebih luas.

6. Ucapan Terimakasih

Ucapan Terima kasih saya sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan penelitian ilmiah ini, terutama kepada:

1. Dr. Supriyadi, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Teknologi Digital Bandung.
2. Riyan Hadithya, S.E., M.M. selaku Program Studi Manajemen Universitas Teknologi Digital Bandung.
3. Dr. Lilis Karnita S., S.Pd, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan selama proses penyusunan penelitian ilmiah ini.
4. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Ma'min Nurdin dan pintu surgaku Ibu Tuti Juliaha. Terima Kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendokakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana.
5. Saudara penulis Aryanti Sopiah, kakak ipar Nandang Karmudi, serta keponakan tersayang Muhammad Nazriel Raka Mahendra dan Delisha Karmudi Putri, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi, serta menjadi tempat berbagi suka dan duka selama menempuh pendidikan.
6. Ucapan Terima kasih buat teman-teman seperjuangan yaitu Silva Diana Pasya, Evi Nur Fitriani serta teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik selama perkuliahan maupun dalam penulisan penelitian ilmiah ini.

7. Referensi

- Armstrong. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Infrastruktur Sekolah Dasar: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 1(3), 15. <https://doi.org/10.47134/pgsd.v1i3.551>
- Gary Dessler. (2023). Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Pertanian Untuk Menciptakan Petani Unggul Demi Mencapai Ketahanan Pangan. *Jurnal Pertanian Unggul*, 2(1), 1–15.
- Henri Fayol. (2024). *Pengantar Manajemen*.
- Ishartanto, M. S. P., & Maesaroh. (2024). Public Value Layanan Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang. *Journal of Managemnt & Public Policy*, 14(2), 1–7.
- Mathis dan Jackson. (2020). Teknikal Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik Sebuah Paradigma Pengukuran Kinerja. *Risalah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 1(01), 42–62.
- Rahmawati, N. B., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 313–323. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1302>
- Syukuri 2002:8. (2016). *Perencanaan Sumber Daya Manusia (Amil) Pada Badan Amil Zakat, Infaq, Dan Shadaqah (BAZIS) DKI Jakarta*. 1–100.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, 12 (2009). [https://peraturan.bpk.go.id/Download/28077/UU Nomor 25 Tahun 2009.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/28077/UU%20Nomor%2025%20Tahun%202009.pdf)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Pub. L. No. 6, 18-April-2 45 (2016). <https://doi.org/10.1145/2904081.2904088>
- Zeithaml, Parasuraman, dan B. (2018). *Penentuan Kebijakan Pengadaan Barang Dan Jasa Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan*.