

Analisis Faktor – Faktor yang Menghambat Kinerja Aparat Desa dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Desa Watutoa Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Wajo

Iwan Mamminanga*, Andi Supriadi, Burhanuddin

Program Studi Administrasi Publik, Ilmu Sosial, Universitas Puangrimagallatung, Jl. Sultan Hasanuddin No. 27, Sengkang, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan, Indonesia 90918

*Penulis Korespondensi: ivanmamminanga19@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the performance of village government officials in providing services to the community in Watutoa Village, Marioriwawo District, Soppeng Regency. Village officials play a crucial role in delivering optimal services to the public. To achieve this, several supporting and hindering factors are needed, including external factors such as limited resources, government policies, and social environment, as well as internal factors like the skills and knowledge of officials, motivation and commitment, and the systems and procedures used. The purpose of this study is to analyze the factors that hinder the performance of village officials in providing services to the community in Watutoa Village, as well as to identify the supporting factors that facilitate the implementation of services. This research employs a descriptive qualitative method with a community study design. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The research participants included the officials of Watutoa Village (the head of the village and the head of sections) and the community members who had received services from the village officials. The results of the study indicate that, overall, the performance of village officials is quite good. However, there are several areas that need attention, such as limited resources, where digital services have not yet been optimized. Although government policies regarding attendance, working hours, sanctions, and training have been effective, there are still areas that need improvement. Infrastructure is sufficiently adequate to support the smooth delivery of services, but the technical skills and utilization of technology by village officials need to be enhanced. Furthermore, the motivation and commitment of the officials in delivering services should be strengthened. The existing service systems and procedures are not fully efficient, so continuous evaluation and improvement are necessary to enhance the quality of services in the future.*

Keywords: *Performance of Village Officials; Supporting Factors; Inhibiting Factors; Service Delivery; Village Administration*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Watutoa, Kecamatan Marioriwawo, Kabupaten Soppeng. Aparatur desa memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Untuk itu, diperlukan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja aparat desa. Faktor eksternal seperti keterbatasan sumber daya, kebijakan pemerintah, dan lingkungan sosial mempengaruhi pelayanan, sementara faktor internal yang meliputi keterampilan dan pengetahuan, motivasi dan komitmen aparat, serta sistem dan prosedur pelayanan turut mempengaruhi hasil pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Watutoa, serta untuk mengetahui faktor pendukung yang memperlancar pelaksanaan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan rancangan studi kemasyarakatan. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini meliputi aparatur Desa Watutoa (kepala desa dan kepala seksi) serta masyarakat yang pernah menerima layanan dari aparat desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja aparatur desa sudah cukup baik. Namun, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti keterbatasan sumber daya, di mana pelayanan digital belum berjalan optimal. Meskipun kebijakan pemerintah terkait absensi, jam kerja, sanksi, dan pelatihan telah berjalan efektif, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan. Sarana dan prasarana sudah cukup memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan, tetapi keterampilan teknis dan pemanfaatan teknologi oleh aparat desa perlu ditingkatkan. Selain itu, motivasi dan komitmen aparat desa dalam memberikan pelayanan juga perlu diperkuat. Sistem dan prosedur pelayanan yang ada belum sepenuhnya efisien, sehingga evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Kata Kunci : Kinerja Aparatur Desa; Faktor Pendukung; Faktor Penghambat; Pelayanan Publik; Administrasi Desa

1. PENDAHULUAN

Desa merupakan unit pemerintahan terkecil di Indonesia yang memegang peran penting dalam melayani masyarakat. Aparat desa bertanggung jawab menyediakan pelayanan publik yang berkualitas di tingkat paling dasar. Namun, dalam praktiknya, terdapat berbagai hambatan yang memengaruhi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal. Salah satu faktor utama adalah kualitas sumber daya manusia. Banyak aparat desa memiliki latar belakang pendidikan dan keterampilan yang beragam, namun sebagian besar belum mendapatkan pelatihan formal dalam pengelolaan administrasi publik (Sutopo & Nugroho, 2019). Keterbatasan ini berdampak pada kemampuan mereka dalam menyelesaikan permasalahan dan menjalankan program-program pembangunan masyarakat. Selain itu, rendahnya kompetensi aparatur desa seringkali menyebabkan keterlambatan dalam implementasi kebijakan pembangunan (Wijaya, 2021).

Di sisi lain, digitalisasi pelayanan publik mulai diperkenalkan untuk meningkatkan efektivitas dan transparansi, namun masih menghadapi tantangan dalam hal literasi digital aparat desa (Kurniawan, 2020). Tingginya beban administrasi juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, karena banyak aparat desa lebih berfokus pada pemenuhan laporan administratif daripada kebutuhan masyarakat (Hidayat, 2018). Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya melalui pelatihan dan pendampingan berkelanjutan, menjadi kunci untuk memperbaiki tata kelola desa (Rahayu & Prasetyo, 2022). Selain itu, prosedur birokrasi yang kompleks dan berbelit-belit juga memperlambat proses pelayanan. Aparat desa sering kali harus melewati tahapan administratif yang panjang dan membingungkan, yang menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan serta pelaksanaan program. Pelayanan publik di desa meliputi berbagai aspek, seperti administrasi kependudukan, layanan kesehatan dasar, pendidikan, pembangunan infrastruktur, pemberdayaan ekonomi, serta pengelolaan lingkungan hidup. Melalui pelayanan yang efektif, diharapkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat desa meningkat, disertai partisipasi aktif warga dalam pembangunan. Di Desa Watutoa, Kecamatan Marioriwawo, Kabupaten Soppeng, berbagai hambatan tersebut masih ditemukan. Permasalahan seperti rendahnya kualifikasi dan keterampilan aparat desa, serta keterbatasan fasilitas dan infrastruktur, menjadi tantangan utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparat desa dan penyediaan sarana pendukung menjadi kunci dalam mendorong kinerja pelayanan yang lebih baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Watutoa Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng. Untuk mengetahui faktpr-faktor yang menghambat kinerja aparat desa

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Watutoa Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Desa Watutoa Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng..

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kinerja Aparat Desa

Definisi Kinerja

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, **kinerja** diartikan sebagai hasil yang dicapai, prestasi yang ditunjukkan, dan kemampuan dalam bekerja. Dengan demikian, kinerja mencerminkan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas serta hasil yang diperoleh dari pekerjaannya.

Mangkunegara (dalam El-Riyasah, 2021:49) menjelaskan bahwa kinerja (dalam bahasa Inggris *job performance*) merupakan hasil kerja dalam aspek kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Armstrong dan Baron (dalam Budiasa, 2021:14) menyatakan bahwa kinerja tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga proses kerja, serta keterkaitannya dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan masyarakat, dan kontribusi terhadap perekonomian.

Suwatno dan Priansa (dalam Ahmad Darda, 2022:2) menegaskan bahwa kinerja adalah pelaksanaan tugas, prestasi yang dicapai, atau hasil dari suatu pekerjaan. Kinerja mencerminkan proses kerja yang dilakukan manusia dan sangat terkait dengan tujuan organisasi, tingkat kepuasan pelanggan, dan kontribusi ekonomi.

Senada dengan itu, Sinambela (2016:483) mengemukakan bahwa kinerja merupakan pelaksanaan dan penyempurnaan tugas sesuai dengan tanggung jawab untuk mencapai hasil yang diharapkan. Definisi ini menekankan pentingnya proses kerja yang berkelanjutan agar pencapaian dan hasil kerja dapat dioptimalkan.

Kinerja aparat desa terdiri dari beberapa unsur utama:

1. Hasil Kerja

Dicapai secara individu maupun kolektif (lembaga), menunjukkan outcome akhir yang diperoleh secara mandiri atau melalui kerja sama tim.

2. Wewenang dan Tanggung Jawab

Setiap individu atau lembaga diberi kewenangan untuk melaksanakan tugas, sekaligus bertanggung jawab atas pelaksanaan tersebut, sesuai aturan yang berlaku.

3. Keabsahan Pelaksanaan

Pekerjaan harus dilakukan secara sah (legal), mematuhi semua peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

4. Kepatuhan terhadap Norma Moral dan Etika

Selain aturan formal, pelaksanaan tugas harus sejalan dengan nilai-nilai moral dan etika yang diakui masyarakat.

Kriteria Penilaian Kinerja Pelayanan (Menurut Kumoroto dalam El-Riyasah, 2021:50)

1. Efisiensi

Menggunakan sumber daya (waktu, dana, tenaga) seminimal mungkin untuk mencapai hasil yang diharapkan.

2. Efektivitas

Tingkat pencapaian tujuan dan sasaran pelayanan sesuai standar yang ditetapkan.

3. Keadilan

Pelayanan harus merata dan tidak diskriminatif, memberi hak yang sama kepada seluruh warga.

4. Daya Tanggap

Kemampuan aparat desa merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Pranogio dkk. (2022), kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti motivasi, kepuasan kerja, stres, kondisi fisik kerja, sistem kompensasi, desain kerja, komitmen terhadap manajemen, serta aspek keuangan, teknologi, dan perilaku.

Secara umum, terdapat dua jenis faktor utama yang memengaruhi kinerja manusia:

a. Faktor Individu

Meliputi sikap, kepribadian, kondisi fisik, karakteristik, minat dan motivasi, pengalaman, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta aspek personal lainnya.

b. Karakteristik Lokasi Kerja

a) Faktor Fisik

Mencakup kondisi tempat kerja, desain serta karakteristik peralatan yang digunakan, penentuan lokasi kerja, dan lingkungan sekitar seperti pencahayaan, suhu, dan kualitas udara.

b) Faktor Sosial dan Organisasi

Meliputi aturan organisasi, jenis pelatihan, gaya kepemimpinan, sistem kompensasi, serta lingkungan sosial tempat bekerja.

B. Konsep Aparat Desa

Definisi Aparat Desa

Aparat desa merupakan bagian dari administrasi publik yang bertugas membantu masyarakat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pemerintahan di tingkat desa.

Menurut **Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa**, yang disahkan pada tahun 2013, aparatur desa terdiri dari kepala desa, perangkat desa, dan pelaksana teknis lainnya yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, perencanaan, dan pelaksanaan program pembangunan. Mereka berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui pengelolaan sumber daya dan partisipasi aktif warga desa.

Berdasarkan **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015**, susunan organisasi pemerintahan desa terdiri dari:

a Kepala Desa

Merupakan pimpinan tertinggi di desa yang bertanggung jawab menjalankan pemerintahan dan memimpin pembangunan sesuai kebutuhan masyarakat. Kepala desa dipilih secara langsung oleh masyarakat desa untuk masa jabatan enam tahun dan dapat dipilih kembali satu kali untuk periode berikutnya.

b Sekretaris Desa

Bertugas membantu kepala desa dalam urusan administrasi dan pelaksanaan kebijakan. Sekretaris desa mengelola administrasi keuangan, surat-menyurat, serta menyusun perencanaan pembangunan dan mengevaluasi kinerja perangkat desa.

c Kepala Seksi (Kasi)

Terdiri dari beberapa seksi dengan bidang tugas tertentu, yaitu:

- a) **Kasi Pemerintahan:** Mengurus administrasi pemerintahan seperti pencatatan kependudukan, pertanahan, dan keamanan.
- b) **Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan:** Bertanggung jawab pada bidang kesejahteraan sosial, pelayanan kesehatan, pendidikan, dan kebudayaan.
- c) **Kasi Pembangunan:** Menangani pembangunan infrastruktur dan sarana umum desa.

d Kepala Urusan (Kaur)

Bertugas dalam pengelolaan administrasi tertentu, meliputi:

- a) **Kaur Keuangan:** Mengelola anggaran desa, termasuk penerimaan dan pengeluaran keuangan.
- b) **Kaur Umum:** Mengurus administrasi umum, seperti pengarsipan dan pengelolaan aset desa.
- c) **Kaur Perencanaan:** Menyusun perencanaan pembangunan desa, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Desa merupakan salah satu unit pemerintahan terkecil yang dikelola oleh pemerintah Indonesia. Secara umum, desa diartikan sebagai wilayah administratif yang dikelola oleh masyarakat setempat melalui lembaga desa dan perangkatnya. Definisi ini terus berkembang seiring perubahan kebijakan pemerintah dan dinamika sosial di masyarakat.

Menurut **Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa**, desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul, adat-istiadat, dan/atau hak tradisional yang diakui dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-undang ini memberikan dasar hukum yang kuat untuk pengelolaan desa serta menekankan pentingnya otonomi desa dalam membangun wilayahnya sendiri.

Dari sudut pandang sosiologis dan kemanusiaan, desa sering dianggap sebagai komunitas yang saling terhubung dan bergantung pada sumber daya alam di sekitarnya. Desa merupakan kesatuan sosial yang menjunjung tinggi nilai-nilai kebersamaan, gotong royong, dan solidaritas yang menjadi landasan kehidupan bermasyarakat.

Secara ekonomi, desa umumnya mengandalkan kegiatan tradisional seperti pertanian, perikanan, dan kerajinan tangan sebagai penggerak utama ekonomi. Namun, desa masih tergolong sebagai sentra produksi kecil yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan pasar global.

C. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4–5) dalam Barulina Horizon (2020:1), **pelayanan publik** atau **pelayanan umum** adalah berbagai jenis jasa, baik berupa barang maupun layanan, yang disediakan dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan, baik di tingkat pusat, daerah, maupun nasional. Termasuk di dalamnya adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagaimana disebutkan dalam **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003**, pelayanan publik mencakup seluruh jenis layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, serta BUMD, baik berupa barang maupun jasa, dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat.

Lebih lanjut, menurut **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009**, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai peraturan perundang-undangan, bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut **Hardiyansyah (2011:12)**, pelayanan publik juga mencakup pemenuhan kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan terhadap suatu institusi, dilakukan sesuai aturan dan prosedur yang berlaku dengan tujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

D. Kinerja Aparat Desa dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat

Penilaian kinerja merupakan kegiatan yang sangat penting karena berfungsi sebagai indikator keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, khususnya di **Desa Watutoa, Kecamatan Marioriwawo, Kabupaten Soppeng**, ditemukan sejumlah keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh kantor desa. Keluhan tersebut terutama menyangkut pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan serta pemenuhan sarana dan prasarana yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, masyarakat belum sepenuhnya merasakan manfaat pelayanan tersebut. Berbagai keluhan yang disampaikan warga menjadi masukan penting bagi pemerintah desa. Salah satu keluhan utama adalah kurangnya penyediaan fasilitas penerangan yang memadai. Selain itu, permasalahan batas wilayah dusun juga telah lama dilaporkan, namun hingga kini belum mendapatkan perhatian dan tindak lanjut yang serius dari pihak desa.

E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparat Desa

Menurut **Robbins dan Judge (2020)**, terdapat dua kategori faktor yang memengaruhi kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu faktor eksternal dan faktor internal:

Faktor Eksternal

a. Keterbatasan sumber daya

Keterbatasan dalam hal anggaran, infrastruktur, dan teknologi dapat menghambat kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Kebijakan pemerintah

Kebijakan yang tidak mendukung atau tidak efektif dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik oleh aparat desa.

c. Lingkungan sosial

Budaya, nilai-nilai, serta norma masyarakat dapat memengaruhi cara kerja dan efektivitas aparat desa dalam memberikan pelayanan.

Faktor Internal

a. Keterampilan dan pengetahuan

Aparat desa yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang kurang memadai akan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

b. Motivasi dan komitmen

Rendahnya motivasi dan komitmen aparat desa berdampak negatif terhadap semangat kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan.

c. Sistem dan prosedur kerja

Sistem dan prosedur yang tidak efektif dapat menghambat kelancaran kinerja aparat desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

3. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Berdasarkan uraian diatas maka diuraikan hubungan variabel tersebut. Selanjutnya dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ke dalam gambar 1. sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

A. Kerangka Berfikir/ Kerangka Konseptual

Faktor-faktor yang menghambat kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Watutoa meliputi:

- a. **Kualifikasi dan kompetensi aparat desa**
- b. **Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai**
- c. **Partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa**
- d. **Kinerja aparat desa dalam menjalankan tugas pelayanan publik**

Landasan teori mengenai faktor-faktor yang menghambat kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan, sebagaimana disampaikan oleh **Robbins dan Judge (2020)**, dijadikan referensi dalam penelitian ini untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam tentang "*Analisis*

Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Aparat Desa dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Desa Watutoa, Kecamatan Marioriwawo, Kabupaten Soppeng", guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

4. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip dalam Salma (2023:1). Penelitian kualitatif adalah prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku orang-orang yang diamati dalam konteks studi kemasyarakatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kapasitas sumber daya aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penilaian dilakukan melalui tiga aspek, yaitu Kinerja aparat desa dalam melayani masyarakat, Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan kepada masyarakat, serta Faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Data primer, merujuk pada informasi yang dikumpulkan langsung dari responden melalui penelitian lapangan, yang meliputi wawancara dan pengumpulan informasi secara langsung. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari studi atau sumber yang sudah ada sebelumnya, baik melalui kepustakaan maupun teknik dokumentasi, dengan memanfaatkan sumber daya yang dapat menunjang aspek-aspek yang diteliti mengenai Desa Watutoa, Kabupaten Soppeng. Pada penelitian ini dilakukan untuk melihat adanya bukti empiris serta menganalisa Faktor – Faktor Yang Menghambat Kinerja Aparat (X) Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Y).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diambil langsung dari sumber data pertama di tempat penelitian atau objek penelitian. Data primer ini terdiri dari data hasil wawancara dan pengumpulan informasi dari kepala desa watutoa, aparat kantor desa watutoa dan masyarakat watutoa kabupaten soppeng.

Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kredibilitas (validasi internal), transferability (validasi eksternal), dependability (reabilitas) dan confirmability (objektivitas), Focus Grup Discusion (FGD) dan analisis kualitatif.

A. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas bertujuan untuk memastikan kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang sering diragukan validitas dan reliabilitasnya. Upaya-upaya yang dilakukan meliputi:

- a. **Perpanjangan Pengamatan**, peneliti kembali ke lapangan agar hubungan dengan narasumber makin akrab dan informasi yang diperoleh lebih jujur.

- b. **Triangulasi** memeriksa keabsahan data dari berbagai sudut. Terdiri dari:
 - a) *Triangulasi Sumber*: Membandingkan informasi dari berbagai narasumber.
 - b) *Triangulasi Teknik*: Menggunakan berbagai teknik (wawancara, observasi, dokumentasi) terhadap sumber yang sama.
 - c) *Triangulasi Waktu*: Pengumpulan data dilakukan di waktu berbeda untuk menguji konsistensi.
- c. **Analisis Kasus Negatif**, peneliti mencari data yang bertentangan dengan temuan sebelumnya. Jika tidak ditemukan, maka data dianggap makin kredibel.
- d. **Member Check**, konfirmasi ulang informasi dari peneliti kepada informan untuk memastikan akurasi dan kesesuaian makna.

B. Uji Transferability

Transferability mengacu pada sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam konteks lain. Transferability adalah bentuk validitas eksternal yang menunjukkan akurasi dan relevansi penerapan temuan penelitian terhadap populasi umum dari mana sampel diambil. Menurut Missiliana Riasnugrahani dan Priska Analya (2023:63), *Transferability adalah kemampuan generalisasi, namun bukan pada generalisasi terhadap sampel, melainkan pada generalisasi terhadap temuan penelitian.* Jika temuan penelitian merupakan hasil dari proses penelitian yang tepat, maka penelitian tersebut memenuhi standar keterverifikasian.

C. Uji Dependability dan Uji Confirmability

Uji Dependability dilakukan dengan mengaudit seluruh proses penelitian secara menyeluruh, biasanya dilakukan oleh auditor yang independen. Dependability berkaitan dengan reliabilitas, yaitu sejauh mana proses penelitian dapat ditiru atau diulang oleh peneliti lain dengan hasil yang relatif konsisten.

D. Uji Confirmability

hampir sama dengan dependability, namun fokusnya pada objektivitas hasil penelitian. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar berasal dari data yang dikumpulkan, bukan dari bias atau subjektivitas peneliti. Confirmability tercapai jika hasil penelitian dapat disepakati oleh banyak pihak atau pihak luar yang menelaah prosesnya.

E. Focus Group Discusion (FGD)

Focus Group Discussion (FGD) adalah metode pengumpulan data kualitatif yang dilakukan melalui diskusi kelompok secara sistematis untuk membahas suatu masalah. Setiap peserta diberi kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat, sehingga memungkinkan pertukaran informasi dan gagasan secara terbuka. FGD bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam terhadap suatu isu. Dalam penelitian ini, FGD digunakan untuk mengumpulkan data awal mengenai faktor-faktor yang menghambat kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Watutoa, Kecamatan Marioriwawo, Kabupaten Soppeng.

F. Analisis Kualitatif

Menurut Kriyanto (2020:355), analisis data penelitian kualitatif digunakan ketika data yang dikumpulkan bersifat kualitatif. Robert K. Yin menyampaikan bahwa terdapat lima jenis teknik analisis data kualitatif, di antaranya sebagai berikut:

- a. Pattern Matching (Pencocokan Pola) :** Pencocokan pola adalah cara yang paling umum digunakan dalam penelitian studi kasus. Teknik ini dilakukan apabila dua pola yang diprediksi memiliki hubungan atau korelasi.
- b. Explanation Building (Penyusunan Penjelasan) :** Penyusunan penjelasan dilakukan dengan membangun penjelasan dari data yang dianalisis mengenai kasus yang dibahas untuk mengembangkan gagasan-gagasan baru.
- c. Time-Series Analysis (Analisis Deret Waktu) :** Teknik ini dilakukan dengan mengurutkan dan menganalisis data berdasarkan urutan waktu, kemudian dilakukan eksperimen.
- d. Logic Models (Model Logika) :** Evaluasi dilakukan dengan melihat dampak sebab-akibat. Teknik ini digunakan untuk mengamati peristiwa secara empiris.
- e. Cross-Case Synthesis (Sintesis Antar-Kasus) :** Teknik ini digunakan jika studi kasus individual sebelumnya telah dilakukan sebagai penelitian independen (oleh orang berbeda atau sebagai penelitian yang sudah dirancang sebelumnya).

5. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Deskripsi data penelitian merupakan penjelasan mengenai hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan teknik analisis data yang relevan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif yang menghasilkan data berupa kata-kata maupun tindakan. Data kualitatif diperoleh melalui observasi partisipasi pasif, wawancara mendalam, kajian pustaka, serta studi dokumentasi yang

sesuai dengan fokus penelitian. Data-data tersebut dianalisis sejak sebelum masuk ke lapangan, selama proses pengumpulan data di lapangan, hingga setelah kegiatan lapangan selesai dilakukan. Untuk mempertajam analisis data, digunakan pendekatan berdasarkan faktor-faktor eksternal dan internal yang menghambat kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan. Mengacu pada Robbins dan Judge (2020), faktor-faktor tersebut meliputi:

- a. **Faktor Eksternal:** keterbatasan sumber daya, kebijakan pemerintah, dan lingkungan sosial.
- b. **Faktor Internal:** keterampilan dan pengetahuan, motivasi dan komitmen, serta sistem dan prosedur kerja.

Faktor-faktor ini menjadi acuan dalam menganalisis hasil penelitian tentang *"Analisis Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Aparat Desa dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Desa Watuitoa, Kecamatan Marioriwawo, Kabupaten Soppeng."*

A. Kinerja Aparat Desa dalam Memberikan Pelayanan

Kinerja aparat desa mencerminkan kemampuan, tanggung jawab, dan profesionalisme mereka dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Aparat desa sebagai ujung tombak pemerintahan bertugas melayani masyarakat dalam berbagai bidang seperti administrasi kependudukan, sosial, pembangunan, dan pemberdayaan. Pelayanan yang baik ditunjukkan melalui kecepatan, ketepatan, transparansi, dan responsivitas aparat terhadap kebutuhan masyarakat, disertai kejelasan prosedur dan partisipasi warga. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Desa, strategi komunikasi yang digunakan meliputi pertemuan rutin, pengumuman di masjid, media sosial, serta kerja sama dengan kepala dusun dan RT/RW. Hal ini menunjukkan komitmen terhadap keterbukaan dan kedekatan dengan masyarakat.

Selain itu, strategi pelayanan administrasi dilakukan dengan pemetaan kebutuhan layanan, pembagian tugas yang jelas, dan sistem piket harian. Langkah ini dinilai efektif dalam menjamin kelancaran pelayanan, terutama saat terjadi lonjakan permintaan. Secara umum, pelayanan administrasi di desa telah dikelola dengan cukup profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Faktor Penghambat Kinerja Aparat Desa dalam Memberikan Pelayanan

Faktor Eksternal

a. Keterbatasan Sumber Daya

Pelayanan desa terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia, keuangan, serta sarana dan prasarana. Pelatihan dan pembinaan telah dilakukan sebagai solusi, seperti pelatihan komputer dan manajemen usaha kecil. Namun, keterbatasan fasilitas seperti akses internet,

transportasi sulit, dan rendahnya literasi digital warga membuat layanan digital sulit diakses. Akibatnya, banyak proses masih dilakukan manual, sehingga mengurangi efisiensi pelayanan.

b. Kebijakan Pemerintah

Kebijakan terkait absensi, disiplin, serta pelatihan yang disediakan oleh pemerintah telah memberi dampak positif. Aturan jam kerja dan sanksi meningkatkan kedisiplinan aparat, sementara pelatihan di tingkat kabupaten dan provinsi meningkatkan pemahaman mereka terhadap administrasi dan pelayanan publik. Kebijakan ini mendorong peningkatan kualitas kinerja secara umum.

c. Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial dan kerja di kantor desa cukup mendukung. Hubungan baik antara aparat, warga, dan tokoh masyarakat membantu kelancaran pelayanan. Meskipun terdapat keterbatasan fasilitas seperti ruang tunggu yang sempit dan alat pendukung yang belum lengkap, suasana kerja yang kooperatif dan komunikasi yang baik mampu meminimalisir hambatan yang muncul. Namun, peningkatan anggaran dan fasilitas tetap dibutuhkan untuk menunjang pelayanan yang lebih maksimal.

C. Faktor Pendukung Kinerja Aparat Desa dalam Memberikan Pelayanan

Faktor Internal

a. Keterampilan dan Pengetahuan

Aparat desa memiliki keterampilan dasar dalam mengelola dokumen dan menggunakan perangkat teknologi, namun masih menghadapi kendala dalam penggunaan perangkat lunak administrasi desa. Beberapa warga menyampaikan pelayanan administrasi sudah cukup baik, tetapi masih perlu peningkatan terutama terkait kehadiran staf dan kemampuan teknis. Upaya pelatihan sudah dilakukan, namun keterampilan teknis dan pemahaman teknologi digital masih menjadi tantangan utama.

b. Motivasi dan Komitmen

Sebagian besar aparat desa menunjukkan motivasi dan komitmen tinggi dalam melayani masyarakat, ditandai dengan kesadaran akan tanggung jawab dan semangat untuk bekerja dengan baik. Namun, masih terdapat tantangan dalam aspek kedisiplinan dan pemerataan tanggung jawab. Lingkungan kerja yang positif menjadi indikator baik, namun dibutuhkan penguatan pada komitmen dan etos kerja secara merata.

c. Sistem dan Prosedur

Sistem pelayanan administrasi desa dinilai belum efisien oleh warga. Prosedur pengajuan layanan sering membingungkan, terlalu panjang, dan tidak disertai informasi yang jelas. Sering terjadi perubahan persyaratan yang membuat masyarakat harus bolak-balik ke kantor desa. Hal ini menunjukkan perlunya penyederhanaan prosedur dan transparansi informasi agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

6. SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disusun kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kinerja di Kantor Desa Watuitoa telah berjalan cukup baik, terutama dalam hal penyampaian informasi melalui pertemuan rutin di balai desa serta pemanfaatan media sosial desa yang menunjukkan keseriusan dalam menjangkau warga. Dalam pelayanan administrasi, desa telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dan profesional. Strategi yang diterapkan seperti pemetaan kebutuhan layanan, pengaturan waktu pelayanan, dan pembagian tugas yang jelas menunjukkan adanya perencanaan yang matang dan responsif terhadap masyarakat.
- b. Faktor pendukung dalam hal keterbatasan sumber daya, kebijakan pemerintah, serta sarana dan prasarana di Kantor Desa Watuitoa sudah cukup baik. Meskipun masih menghadapi kendala, terutama dari keterbatasan sumber daya, pelayanan digital belum berjalan optimal. Kebijakan pemerintah terkait absensi, jam kerja, sanksi, dan pelatihan telah berjalan efektif. Sarana dan prasarana juga sudah cukup mendukung kelancaran pelayanan.
- c. Faktor penghambat meliputi keterampilan dan pengetahuan, motivasi dan komitmen, serta sistem dan prosedur. Meskipun keterampilan dan pemahaman sudah cukup baik, keterampilan teknologi dan teknis di kantor desa masih menghadapi tantangan besar. Prosedur pelayanan di kantor desa belum sepenuhnya efisien. Proses yang rumit serta perubahan persyaratan menjadi keluhan utama masyarakat, namun motivasi dan pemahaman terhadap tugas pelayanan publik sudah cukup baik.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti terkait dengan penelitian ini adalah:

- a. Dalam hal keterbatasan sumber daya, desa perlu melakukan pelatihan secara berkala bagi aparat desa, khususnya terkait teknologi dan pelayanan digital, untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat.
- b. Dalam hal keterampilan dan pengetahuan, disarankan agar kantor desa secara aktif meningkatkan keterampilan teknis dan pemanfaatan teknologi bagi aparat desa melalui pelatihan berkelanjutan dan relevan dengan kebutuhan pelayanan publik.
- c. Dalam hal motivasi dan komitmen, perlu ditingkatkan, misalnya dengan pemberian penghargaan atau insentif atas kinerja pelayanan yang optimal, agar komitmen terhadap pelayanan publik tetap terjaga. Upaya-upaya ini diharapkan dapat mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- d. Dalam hal sistem dan prosedur, perlu dilakukan evaluasi dan penyederhanaan terhadap sistem dan prosedur pelayanan yang ada agar lebih efisien dan tidak membingungkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alit, D. (2021). Efektivitas aparatur pemerintahan desa dalam penyusunan perencanaan pembangunan desa pasca pendidikan dan pelatihan pengembangan kapasitas SDM sekretaris desa di Kecamatan Pakis Kabupaten Malang. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 3(1).
- Afrizal, D. (2019). Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Setonopande Kecamatan Kota, Kota Kediri. *Policy and Maritime Review*, 78–89. <https://doi.org/10.30649/pmr.v1i2.38>
- Jayanti, O. D. (2022). Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Setonopande Kecamatan Kota, Kota Kediri. *Policy and Maritime Review*, 78–89. <https://doi.org/10.30649/pmr.v1i2.38>
- Mamangkeyy, M., Liando, D., & Kimbal, M. (2019). Pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap online di Kota Manado. *Jurnal Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 3(3).
- Marandei, Y. (2020). Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 8(1), 33–39.
- Moleong, L. J. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Roesdakarya.
- Ranto, F., Tuiluisan, F., & Palar, N. (2022). Kompetensi aparat desa dalam pengelolaan pembangunan desa di Desa Builudei Kecamatan Kabaruan. *JAP*, 8(115).
- Ruidiadi, R., Ilosa, A., & Al Suikri, S. (2021). Optimalisasi kinerja pemerintahan desa dalam penyusunan rencana kerja pembangunan desa. *Jurnal El-Riyasah*, 12(1), 44–58. <https://doi.org/10.24014/jel.v12i1.13201>

- Sa'adah, M., Rahmayanti, G., & Prasetyo, Y. (2022). Strategi dalam menjaga keabsahan data pada penelitian kualitatif. *Jurnal Al 'Adad: Jurnal Tadris Matematika*, 1(2). <https://doi.org/10.24260/add.v1i2.1113>
- Suiryantoro, B., & Kuisdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruina Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Suisanto, J. (2019). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2). <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Suisanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Tadanuingi, I. (2019). Peranan aparatur desa dalam pelaksanaan pembangunan di Desa Tampeimadoro Kecamatan Lagei Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 13(1).
- Wijaya, M. (2023). Perencanaan Focus Group Discussion sebagai ruang partisipasi masyarakat dalam membangun desa berbasis website. *Jurnal Sistem Informasi Galuh*, 1(2). <https://doi.org/10.25157/jsig.v1i2.3206>
- Hidayat, R. (2018). Kinerja aparatur desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 45–56.
- Kurniawan, D. (2020). Digitalisasi pelayanan publik desa di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 10(2), 77–89.
- Rahayu, I., & Prasetyo, A. (2022). Peningkatan kapasitas aparatur desa dalam pengelolaan administrasi publik. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 14(1), 33–47.
- Sutopo, A., & Nugroho, A. (2019). Kompetensi aparatur desa dalam mendukung pembangunan partisipatif. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 23(3), 211–225.
- Wijaya, H. (2021). Tantangan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di desa. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(2), 101–115.