

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu organisasi memiliki tujuan tertentu sebagai target yang harus dicapai, mulai dari peningkatan kualitas pelayanan hingga peningkatan kinerja suatu organisasi. Kehadiran organisasi pemerintah di masyarakat merupakan hal yang penting untuk mendukung proses kehidupan masyarakat, dimana organisasi memiliki tujuan dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat (Asmaya, 2021). Pelayanan publik bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Memberikan pelayanan yang baik adalah salah satu tujuan organisasi dalam mempersiapkan pegawai agar mampu bekerja dengan profesional (Ginting, 2019).

Landasan Yuridis bagi penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik di Indonesia, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemenuhan layanan berupa barang, jasa, atau administratif bagi masyarakat sesuai aturan yang berlaku. Hal ini menegaskan bahwa setiap prosedur birokrasi, termasuk surat pengantar dan surat keterangan wajib berpedoman kepada prinsip–prinsip yang telah diatur dalam undang–undang tersebut (Zaenal, 2016).

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelayanan publik dapat diklasifikasikan berdasarkan produk layanan yang dihasilkan. Yaitu dapat dikategorikan ke dalam empat kelompok. Yang pertama, adalah pelayanan administratif, yakni layanan yang berfokus pada penerbitan dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat, seperti KTP, KK, maupun surat keterangan lainnya. Yang kedua, adalah pelayanan barang, yakni bentuk layanan yang menghasilkan barang tertentu dan manfaatnya langsung dirasakan oleh masyarakat, seperti penyediaan air bersih, listrik, dan sarana lainnya. Lalu selanjutnya adalah pelayanan jasa, yakni layanan yang menghasilkan jasa sesuai dengan kebutuhan warga, misalnya layanan kesehatan, pendidikan, dan lainnya. Dan yang terakhir adalah regulatif, yaitu layanan yang diwujudkan melalui implementasi (Mulyadi, 2018)

Kinerja aparatur menggambarkan sejauh mana tingkat profesionalisme dan akuntabilitas seorang aparatur dalam mencapai target tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu instansi atau organisasi. Pentingnya pengelolaan kinerja aparatur telah diatur dalam Undang–Undang Nomor 20 tahun 2023 tentang ASN (aparatur Sipil Negara), yang mengharuskan bahwa pegawai ASN harus mencapai kinerja yang optimal guna mewujudkan birokrasi yang efektif, bersih, dan melayani (Amalia, 2026).

Selanjutnya, aspek kinerja diperkuat melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai ASN. Kebijakan ini menekankan pentingnya sinergi antara pencapaian pegawai dengan visi besar organisasi untuk memastikan efektivitas kinerja pegawai di lapangan.

Dalam penelitian ini, fokus kajian tertuju kepada layanan administrasi tingkat desa dalam menerbitkan surat keterangan serta pengantar. Dokumen–dokumen ini menjadi syarat mendasar bagi warga untuk memproses berkas kependudukan lebih lanjut di kantor kecamatan atau Disdukcapil kabupaten/kota. Pelayanan administratif memegang peran yang sangat krusial karena sebagai pemenuhan hak sipil, sekaligus untuk mengakses beragam pelayanan publik lainnya.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang–Undang Republik Indonesia nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Yang dimaksud dari kebijakan tersebut adalah kegiatan penertiban dan penataan dokumen dan data kependudukan itu melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, yang kemudian pengelolaan informasi kependudukan dan pendayagunaan hasilnya untuk pembangunan sektor lain dan pelayanan publik (mulyanto, 2017).

Pada tingkat provinsi terdapat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, lembaga ini bertugas mengimplementasikan kebijakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang telah disusun serta disahkan oleh pemerintah pusat.

Seluruh data yang ditampilkan pada tingkat daerah merupakan hasil sinkronisasi data yang dikelola langsung oleh Kementerian Dalam Negeri.

Sementara itu pada kabupaten atau kota, Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil memiliki kewenangan untuk menjalankan tugas teknis operasional dalam pelayanan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Kewenangan ini berdasarkan tugas dan prinsip otonomi daerah, sehingga pemerintah kabupaten atau kota memiliki hak kewenangan untuk mengatur urusan pemerintahan di wilayahnya masing-masing.

Dalam tingkat kecamatan mengenai pelayanan administrasi diatur dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Kebijakan ini mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan dimulai dari tahap permohonan hingga terbitnya sebuah dokumen, yang didalamnya mencakup pelayanan di bidang perizinan maupun non perizinan. Lebih lanjut, permendagri juga mengisyaratkan beberapa hal yang diantaranya mewujudkan kecamatan sebagai suatu pusat pelayanan masyarakat dan menjadi tonggak pelayanan bagi kantor di kabupaten/kota (Siregar, 2021).

Desa merupakan tingkat pemerintahan paling bawah dalam sistem pemerintahan di Indonesia yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengelola kepentingan masyarakat setempat. Meskipun desa tidak memiliki kewenangan dalam merumuskan kebijakan di bidang administrasi dan kependudukan, namun desa memiliki peran penting sebagai ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Pada tahun 2014, pemerintah pusat menetapkan kebijakan melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (UU Desa) yang mengakui otonomi desa. Dalam regulasi tersebut, desa memiliki peran penting sebagai penyelenggara pelayanan publik, pelaksana pembangunan, serta sebagai pemberdaya masyarakat (Katharina, 2020).

Pemerintahan desa merupakan salah satu unsur penyelenggara pemerintahan yang keberlangsungan operasionalnya sangat ditentukan oleh kualitas kinerja aparturnya. Salah satu lembaga pelayanan publik di wilayah

Kabupaten Cianjur adalah Kantor Desa Cibodas yang berada di Kecamatan Pacet. Kecamatan Pacet merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Cianjur. Kecamatan ini terdiri atas tujuh desa, yaitu Desa Cibodas, Ciherang, Cipendawa, Ciputri, Gadog, Sukanagalih, Sukatani. Dari tujuh desa tersebut, Desa Cibodas memiliki luas wilayah 509 hektar.

Secara administratif, Desa cibodas dibagi menjadi 5 dusun yang terbagi ke dalam 41 Rukun Tetangga (RT) dan 14 Rukun Warga (RW) dengan jumlah penduduk 11.098 jiwa. Kepadatan penduduk dan luasnya cakupan wilayah menuntut aparatur desa untuk mengoptimalkan kualitas layanan administrasi. Hal ini berkaitan dengan kebutuhan masyarakat akan berbagai dokumen administrasi, dimana desa berfungsi sebagai penyedia dokumen pengantar utama yang diperlukan untuk proses birokrasi lebih lanjut di tingkat kecamatan maupun kabupaten/kota.

Dokumen tersebut antara lain berupa surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Usaha, Surat keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Kelahiran, Surat Kematian, Surat Keterangan Perbedaan Data, Surat Keterangan Pernikahan, dan Surat Keterangan Cerai yang diterbitkan oleh pemerintah desa.

Dari sisi sumber daya aparatur, Desa Cibodas memiliki beberapa aparatur desa yang menjalankan fungsi pemerintah dan pelayanan publik.

Tabel 1. 1 Data Aparatur Kantor Desa Cibodas Kabupaten Cianjur

No	Nama	Jabatan
1	Abdullah Hambali	Kepala Desa
2	Adam	Sekretaris Desa
3	Siti Sarah	Kaur Keuangan
4	Fajar Setiawan	Kaur Perencanaan
5	Siti Nurhayati	Kaur Umum
6	Irgy Muhamad Al Islami	Kaur Pemerintahan
7	Dede Irfan Maulana	Kasi Kesejahteraan

Sumber : Kantor Desa Cibodas Kabupaten Cianjur Tahun (2026)

Keterbatasan jumlah aparatur, terutama pada bidang pelayanan menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang jumlahnya mencapai ribuan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah aparatur desa dengan beban kerja yang harus ditangani. Di tengah jumlah penduduk yang cukup besar serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi, peran aparatur desa sebagai penyelenggara pemerintahan di tingkat lokal menjadi sangat krusial.

Tertera pada tabel 1.1 Kantor Desa Cibodas saat ini mengalami kekosongan posisi pada posisi Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan. Kondisi objektif mengenai keterbatasan jumlah aparatur di Desa Cibodas semakin terlihat nyata apabila disandingkan dengan regulasi yang mengatur tata kerja pemerintahan desa. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa, pelaksana teknis di tingkat desa idealnya terdiri atas tiga kepala teknis yaitu kasi pemerintahan, kasi kesejahteraan, dan kasi pelayanan.

Kekosongan jabatan pada kasi pelayanan ini menjadi masalah krusial karena desa merupakan ujung tombak pelayanan publik. Tidak adanya aparatur pada bidang pelayanan mengakibatkan fungsi-fungsi pelayanan administratif dasar tidak memiliki penanggung jawab teknik yang khusus. Akibatnya, terjadi pelimpahan tugas kepada aparatur desa yang tersisa, seperti kaur pemerintahan maupun kasi kesejahteraan.

Keterbatasan jumlah personel akibat kosongnya kasi pelayanan memaksa aparatur yang ada memikul beban kerja yang jauh melampaui kapasitas normalnya. Ketika volume permohonan surat masuk dan dokumen administratif mengalami lonjakan yang signifikan, mengakibatkan terjadi antrean dan penumpukan berkas pada periode tertentu.

Untuk memperkuat gambaran mengenai beban kerja pelayanan administrasi yang harus ditangani oleh aparatur desa, diperlukan adanya data empiris terkait jumlah permohonan surat yang dilayani oleh Kantor Desa Cibodas. Data ini

menjadi indikator penting dalam melihat intensitas pelayanan yang dihadapi oleh aparat desa dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Oleh karena itu, berikut disajikan data jumlah arsip permohonan administrasi di Kantor Desa Cibodas dalam kurun waktu tiga tahun terakhir.

Tabel 1. 2 Jumlah Permohonan Dokumentasi Administrasi Desa Cibodas Tahun 2024 -2025

Nama Dokumen Administrasi	2023	2024	2025
Surat Keterangan Domisili	26	39	59
Surat Keterangan Usaha	49	21	34
Surat Keterangan Pindah Datang	16	32	69
Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	17	32	163
Surat Keterangan Tidak Mampu (Pendidikan)	9	12	87
Surat Keterangan Wali	5	6	8
Surat Kuasa Warga	0	8	23
Surat Keterangan Kelahiran	25	36	57
Surat Keterangan Kematian	12	25	120
Surat Keterangan Perbedaan Data	28	35	36
Surat Keterangan pernikahan	8	22	33
Surat Keterangan Pengantar Nikah N1-N5	9	14	61
Surat Keterangan Numpang Nikah	3	5	8
Surat Keterangan cerai	0	0	1

Sumber : Kantor Desa Cibodas Tahun (2023-2025)

Data permohonan dokumen administrasi Desa Cibodas tahun 2023, 2024, dan 2025 menunjukkan tren peningkatan dari 207 permohonan pada tahun 2023, 265 permohonan pada tahun 2024 dan menjadi 759 permohonan pada 2026. Data di atas menunjukan bahwa setiap tahunnya terdapat fluktuasi bahkan kecenderungan peningkatan pada beberapa jenis layanan administrasi, seperti surat keterangan

pindah datang, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kelahiran, dan surat kematian.

Kondisi ini mengindikasikan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa. Namun, di sisi lain, jumlah aparatur yang terbatas berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan antara beban kerja dengan kapasitas pelayanan yang tersedia. Selain itu, tidak adanya Operasioal Prosedur (SOP) yang jelas dan tertulis dalam pelayanan administratif dapat menyebabkan alur pelayanan menjadi tidak seragam dan sangat bergantung pada kebijakan individu masing-masing aparatur yang bertugas. Fenomena ini dapat berdampak pada kurang optimalnya kinerja aparatur, seperti keterlambatan pelayanan, penumpukan berkas, maupun penurunan produktivitas dan penurunan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam pelayanan administrasi di desa, volume pekerjaan aparatur sangat dipengaruhi oleh jumlah permohonan surat masuk dan surat keluar. Semakin tinggi intensitas surat yang diproses, maka semakin besar pula beban kerja yang harus ditanggung oleh aparatur desa.

Tabel 1. 3 Jumlah Permohonan dokumen masuk dan keluar Pada Desa Cibodas tahun 2025

No	Bulan	Jumlah Permohonan Dokumen Masuk	Jumlah Permohonan Dokumen Keluar
1	Januari	15	11
2	Februari	16	6
3	Maret	14	16
4	April	14	5
5	Mei	26	24
6	Juni	16	12
7	Juli	23	5
8	Agustus	19	3
9	September	23	6

10	Oktober	21	13
11	November	87	21
12	Desember	151	17

Sumber : Kantor Desa Cibodas (2025)

Berdasarkan data di atas, jumlah permohonan surat masuk menunjukkan ketidakseimbangan volume. Data tersebut menunjukkan bahwa terdapat periode tertentu dengan lonjakan volume pekerjaan, khususnya pada bulan Mei, November, dan Desember. Fluktuasi jumlah permohonan surat masuk ini mengindikasikan bahwa beban kerja aparatur desa bersifat konstan, melainkan dinamis mengikuti kebutuhan masyarakat.

Apabila dibandingkan dengan data jumlah permohonan surat masuk tahun 2025 terlihat adanya ketidakseimbangan antara volume permohonan surat masuk dan surat keluar yang ditangani oleh aparatur desa. Jumlah surat masuk cenderung lebih tinggi, sedangkan jumlah surat keluar tidak sesuai dengan surat permohonan yang masuk. Ketidakesesuaian ini menunjukkan adanya indikasi bahwa tidak seluruh permohonan surat masuk dapat segera diproses dan diselesaikan menjadi surat keluar dalam waktu yang sama.

Kondisi tersebut mencerminkan adanya penurunan produktivitas kinerja aparatur, khususnya dalam dimensi produktivitas yang menekankan perbandingan antara input dan output pelayanan. Dalam hal ini, surat permohonan merupakan bentuk input pekerjaan, sedangkan surat keluar merupakan output yang dihasilkan dari proses pelayanan administratif. Ketika jumlah input yang diterima jauh lebih besar dibandingkan output yang dihasilkan, maka hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan aparatur dalam mengelola pekerjaan belum optimal.

Dalam beberapa situasi, proses penyelesaian dokumen membutuhkan waktu yang lebih lama, bahkan masyarakat harus datang kembali beberapa kali untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih dapat ditingkatkan melalui perencanaan serta pengelolaan beban kerja yang optimal. Akibatnya, masyarakat merasakan adanya keterlambatan dalam pelayanan yang berdampak pada munculnya ketidakpuasan.

Hal tersebut mencerminkan bahwa responsivitas aparat desa terhadap kebutuhan masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Penelitian ini hadir sebagai upaya untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menitikberatkan pada kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi dasar yang secara langsung berdampak bagi masyarakat. Fokus kajian diarahkan pada optimalisasi kinerja aparat desa dalam pelayanan publik dengan menggunakan dimensi kinerja menurut Dwiyanto (2017) yang mencakup 5 dimensi yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Selama ini, penelitian yang secara khusus mengkaji kinerja aparat desa dalam konteks administrasi desa masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menghadirkan analisis yang lebih mendalam dan spesifik mengenai bagaimana kinerja aparat desa dalam menjalankan fungsi administrasi yang berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari.

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan analisis yang mengintegrasikan antara kinerja aparat desa dengan beban kerja riil pelayanan administratif yang diukur melalui data jumlah permohonan dokumen administrasi masyarakat. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung hanya berfokus pada aspek normatif kinerja atau menggunakan indikator umum tanpa dukungan data empiris yang kuat, penelitian ini secara spesifik mengaitkan peningkatan volume pelayanan administrasi dengan kemampuan aparat desa dalam memberikan pelayanan publik.

Merujuk pada kondisi tersebut, dapat dilihat bahwa pelayanan administratif di Desa Cibodas masih menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan keterbatasan Sumber daya aparat, meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen administrasi, serta fluktuasi jumlah permohonan yang tidak menentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa aparat desa dituntut untuk mampu mengelola beban kerja pelayanan secara efektif agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Namun dalam praktiknya, beberapa permasalahan masih ditemukan, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen, antrean masyarakat pada waktu-waktu tertentu, adanya warga yang harus kembali beberapa kali karena proses administrasi yang belum dapat diselesaikan secara langsung, serta tidak adanya SOP yang tertulis dan jelas. kondisi tersebut mengindikasikan bahwa penyelenggaraan pelayanan administratif di tingkat desa belum berjalan secara maksimal dan masih membutuhkan upaya peningkatan, khususnya dalam pengelolaan kinerja aparatur desa sebagai pelaksana pelayanan publik.

Permasalahan tersebut pada dasarnya berkaitan erat dengan kinerja aparatur desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Kinerja aparatur tidak hanya dilihat dari banyaknya layanan yang dihasilkan, tetapi juga dari kemampuan dalam mengelola sumber daya secara efisien, memberikan pelayanan yang bermutu, merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat, menjalankan tugas sesuai prosedur yang berlaku, serta mempertanggungjawabkan hasil pelayanan kepada publik. Dengan demikian, baik atau buruknya penyelenggaraan pelayanan administratif di desa sangat ditentukan oleh bagaimana aparatur desa menjalankan perannya sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menduga bahwa kinerja aparatur desa masih belum optimal. Hal ini diperkirakan dengan belum maksimalnya dimensi produktivitas aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan administratif. Kondisi tersebut dapat dilihat dari jumlah pelayanan yang dapat diselesaikan dalam satu hari kerja yang masih belum stabil dan cenderung berfluktuasi, terutama ketika terjadi peningkatan permohonan layanan. Selain itu, proses penyelesaian pelayanan juga belum berlangsung secara konsisten karena masih bergantung pada kehadiran aparatur maupun pimpinan yang memiliki kewenangan dalam memberikan persetujuan. Keterbatasan sumber daya manusia serta belum tertatanya sistem pelayanan secara optimal turut menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian dokumen, sehingga sebagian masyarakat harus menunggu lebih lama bahkan melakukan pengurusan berulang kali.

Dengan demikian, permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada belum optimalnya produktivitas aparatur Desa Cibodas dalam pelayanan

administratif. Produktivitas aparatur masih menunjukkan ketidakstabilan dalam penyelesaian jumlah layanan per hari, yang terlihat dari adanya fluktuasi layanan, khususnya pada periode tertentu seperti saat meningkatnya permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Selain itu, kecepatan penyelesaian pelayanan belum konsisten karena masih dipengaruhi oleh kehadiran aparatur serta ketergantungan pada persetujuan pimpinan, sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam proses pelayanan. Hal ini diperkuat dengan bukti tidak adanya SOP pelayanan administratif yang tertulis dan jelas sebagai alur pelayanan, sehingga menjadi permasalahan utama yang perlu dikaji dan dianalisis lebih mendalam dalam penelitian ini.

Kinerja aparatur desa yang belum optimal dapat berdampak langsung pada terhambatnya akses masyarakat terhadap layanan publik, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian yang mengkaji kinerja aparatur desa guna mendukung terwujudnya pelayanan administratif yang lebih baik, sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang efektif, adil, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam melalui penelitian dengan judul "Kinerja Aparatur Desa Cibodas Kecamatan Pacet Kabupaten Cianjur Dalam Pelayanan Administratif di Desa."

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ketidakseimbangan antara jumlah aparatur dan beban kerja, dimana permohonan administratif terus meningkat setiap tahunnya.
2. Masih terdapat keterlambatan dalam proses penyelesaian dokumen administrasi masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana produktivitas aparatur Desa Cibodas dalam pelayanan administratif kepada masyarakat?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Desa Cibodas dalam proses pelayanan administratif?
3. Bagaimana responsivitas aparatur Desa Cibodas dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan administratif?
4. Bagaimana tanggungjawab aparatur Desa Cibodas dalam menjalankan tugas pelayanan administratif sesuai dengan standar yang berlaku?
5. Bagaimana akuntabilitas aparatur Desa Cibodas dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis tingkat produktivitas kinerja aparatur desa dalam pelayanan administratif di Kantor Desa Cibodas.
2. Untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan administratif yang diberikan oleh aparatur di Kantor Desa Cibodas.
3. Untuk mengidentifikasi responsivitas aparatur desa dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat di Kantor Desa Cibodas.
4. Untuk mengkaji Tanggungjawab aparatur desa dalam menjalankan pelayanan administratif sesuai standar di Kantor Desa Cibodas.
5. Untuk menilai akuntabilitas aparatur desa dalam pelayanan administratif di Kantor Desa Cibodas.

E. Kegunaan dan Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Dengan mengkaji kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap

pemahaman teoritis mengenai berbagai hal khususnya dalam bidang administrasi dan pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

a) Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan keterampilan mengenai permasalahan administrasi publik khususnya dalam bidang yang berkaitan dengan kinerja aparatur desa.

b) Bagi Kantor Desa Cibodas

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan evaluasi dan masukan konstruktif bagi pemerintahan desa Cibodas dalam meningkatkan dan memperbaiki kinerja, khususnya dalam proses pelayanan.

c) Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam kualitas pelayanan publik di desa, sehingga warga atau masyarakat yang membutuhkan dapat merasakan pelayanan yang lebih baik, adil, dan transparan. Hal ini juga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

F. Kerangka Pemikiran

Kinerja aparatur adalah suatu output yang dicapai atau diraih oleh seorang individu atau kelompok pada pekerjaannya dari bidang pekerjaan yang berlaku untuk suatu pekerjaan eksklusif. Kesesuaian antara upaya pencapaian atau tujuan individu pegawai dapat mewujudkan tujuan sebuah organisasi atau instansi dengan kinerja yang baik. (Dr. Ema Yudiani, 2022).

Untuk menilai sejauh mana kinerja aparatur desa, penelitian menggunakan teori kinerja Aparatur Publik oleh Dwiyanto (2017), yang membagi kinerja aparatur publik menjadi lima dimensi utama yaitu, Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. (Dwiyanto, 2017).

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya menilai tingkat efisiensi, tetapi juga mencakup efektivitas dalam pelayanan. Secara umum, produktivitas dipahami sebagai perbandingan antara input dan output. Namun, pengertian tersebut dinilai masih terbatas, sehingga **General Accounting Office (GAO)** mengembangkan ukuran produktivitas yang lebih komprehensif dengan memasukkan sejauh mana pelayanan publik mampu menghasilkan outcome atau hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

Berbagai persepsi negatif terhadap organisasi publik sering muncul akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai salah satu indikator dalam menilai kinerja organisasi publik. Salah satu kelebihan penggunaan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah kemudahan dalam memperoleh informasinya dengan biaya yang relatif mudah. Informasi tersebut seringkali dapat ditemukan melalui media massa maupun forum diskusi publik. Dengan tingginya ketersediaan informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan, hal ini dapat dimanfaatkan sebagai ukuran kinerja organisasi publik yang praktis dan efisien. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai parameter dalam mengevaluasi kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas mencerminkan tingkat kesesuaian antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dijadikan sebagai salah satu indikator kinerja karena secara langsung menunjukkan kemampuan organisasi publik dalam mencapai misi dan tujuannya, khususnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Tingkat responsivitas yang rendah dapat dilihat dari adanya ketidaksesuaian antara

pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misinya. Dengan demikian, organisasi yang memiliki responsivitas rendah cenderung menunjukkan kinerja yang kurang baik.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menggambarkan apakah pelaksanaan kegiatan dalam organisasi publik telah dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar serta sejalan dengan kebijakan organisasi, baik dari sisi efisiensi maupun efektivitas. Oleh karena itu, dalam praktiknya, responsibilitas pada kondisi tertentu dapat berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik dapat digunakan untuk menilai sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi publik selaras dengan kehendak masyarakat luas. Kinerja organisasi publik tidak hanya dapat diukur melalui indikator internal yang ditetapkan oleh organisasi atau pemerintah, seperti pencapaian target, tetapi juga perlu dinilai berdasarkan ukuran eksternal, yaitu nilai-nilai dan norma yang berkembang di masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik dapat dikatakan memiliki tingkat akuntabilitas yang tinggi apabila dianggap sesuai dan sejalan dengan nilai serta norma yang berlaku di tengah masyarakat.



Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir

Sumber: *Diolah peneliti dari berbagai sumber, 2026*