

BAB VI

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Desa Hilimbowo Idanoi

4.1.1 Sejarah Singkat Desa Hilibowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli

Desa Hilimbowo Idanoi adalah salah satu Desa yang berada di Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli. Asal muasal diberikan nama Desa Hilimbowo Idanoi adalah berawal dari kata Hili dulu para leluhur membuat suatu aturan (HADA) pada Pesta pernikahan Laki-laki maupun Perempuan. Meninggal, dan Mendirikan Rumah. Nama atau sebutan nama Desa, mereka Sepakati bersama antara beberapa tokoh diantaranya, tokoh agama, tokoh adat, tokoh wanita dan tokoh pemuda merumuskan, menetapkan maka muncul Nama Desa Hilimbowo yang artinya Gunung Jujuran sebab segala sesuatu yang mereka perbuat harus ada aturannya (HADA).

Setelah kesepakatan Nama Desa Hilimbowo muncul ternyata ada nama Desa yang serupa, maka mereka kembali bermusyawarah antara beberapa tokoh diantaranya, tokoh agama, tokoh adat, tokoh wanita dan tokoh pemuda, maka ditambah Idanoi sehingga namanya adalah Hilimbowo Idanoi sampai sekarang. Desa Hilimbowo Idanoi kaya akan sumber daya alam, diantaranya; Pohon karet, Durian, Pisang, dan berbagai macam tanaman palawija lainnya yang menjadi sumber penghasilan Penduduk. Namun yang dominan dikerjakan penduduk adalah menderes Karet dan bercocok tanam sampai sekarang.

4.1.2 Visi dan Misi

Visi adalah tujuan atau arah utama yang ingin dicapai oleh suatu lembaga atau instansi, organisasi, sedangkan misi adalah suatu proses atau tahapan yang seharusnya dilalui oleh suatu lembaga atau instansi atau organisasi dengan tujuan agar bisa mencapai visi tersebut. Visi dan Misi

Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi adalah sebagai berikut :

1) Visi

Terwujudnya Masyarakat Desa Hilimbowo Idanoi Yang Maju, Tentram
Dan Mandiri

2) Misi.

1. Meningkatkan mutu kerohanian dan membangun masyarakat berkualitas.
2. Menghadirkan tata kelola Pemerintahan yang profesional serta melayani masyarakat secara jujur dan terbuka.
3. Membangun perekonomian yang kokoh dan berkeadilan
4. Memperoleh kehidupan sosial kemasyarakatan yang berbudaya dan taat hukum.
5. Menciptakan dan menjaga keutuhan masyarakat yang rukun, Damai, Aman, dan tertib.
6. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara merata tanpa membedakan golongan dan derajat, terutama pelayanan kebutuhan mendasar masyarakat antara lain : Pengurusan KTP, KK, Akta lahir dan Dokumen kependudukan lain tanpa memungut membebankan biaya.

4.1.3 Struktur Organisasi Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi



Sumber: SOTK Pemerintah Desa Hilimmbowo Idanoi (2025).

Pemerintah Desa terdiri dari :

1. Kepala Desa

Kepala Desa dipilih oleh masyarakat Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi. Menurut UU No.6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 3 kepala desa adalah pemerintahan desa atau yang disebut dengan nama lain yang dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Bertugas untuk menyelenggarakan pemerintah dan pemberdayaan desa.

2. Sekretaris Desa

Sekretaris desa adalah perangkat yang membantu kepala desa menjalankan tugasnya. Fungsi sekretaris meliputi menyiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desa, membantu persiapan penyusunan peraturan UU No.6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 3 51 desa dan bahan untuk laporan penyelenggara pemerintah desa serta melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala desa.

3. Kepala Urusan

Kedudukan kepala urusan yaitu sebagai unsur pembantu Sekretaris Desa dalam bidang tugasnya. Tugas utamanya yaitu menjalankan kegiatan-kegiatan Sekretaris Desa dalam bidang tugasnya masing-masing. Kepala Urusan di Desa Hilimbowo Idanoi ada 2 yaitu : Kepala Urusan Keuangan dan Kepala Urusan Umum.

4. Kepala Seksi

Kedudukan kepala seksi yaitu sebagai unsur pelaksana teknis yang bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Kepala Seksi di Desa Hilimbowo Idanoi ada 3 yaitu: Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Kesejahteraan, dan Kepala Seksi Pelayanan.

5. Kepala Dusun

Kedudukan kepala dusun yaitu sebagai unsur pelaksana teknis kewilayahan yang bertugas mengontrol warga di wilayahnya masing-masing. Kepala dusun di Desa Hilimbowo Idanoi ada dua yaitu kepala dusun satu dan kepala dusun dua.

4.1.4 Demografi

1. Letak dan Luas Wilayah

Desa Hilimbowo Idanoi merupakan salah satu Desa yang terletak di wilayah kecamatan Gunungsitoli idanoi dengan memiliki luas wilayah sebesar 4 km². Adapun batas-batas wilayah Desa Hilimbowo Idanoi sebagai berikut:

- Sebelah utara berbatasan dengan Desa Ehosakhozi Kecamatan Hiliserangkai
- Sebelah barat berbatasan dengan Desa Ehodakhozi Kecamatan Hiliserangkai
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Sisobahili Kecamatan Gido dan Desa Tuhegeho II Kecamatan Gunungsitoli Idanoi
- Sebelah timur berbatasan dengan Desa Samasi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi

2. Data Kependudukan

Pada tahun 2024 tercatat jumlah penduduk Desa Hilimbowo Idanoi sebanyak 827 orang dengan mayoritas penduduknya masih memiliki pekerjaan yang tidak tetap.

Tabel 4.1

Data Penduduk Desa Hilimbowo Idanoi

Jumlah	Jenis Kelamin		JUMLAH
	Laki-laki	Perempuan	
Jumlah penduduk tahun ini	380 Orang	447 Orang	827 orang
Jumlah penduduk tahun lalu	345 Orang	399 Orang	744 Orang
Persentase perkembangan	9 %	8 %	8,5 %

Sumber : Profil Desa Hilimbowo Idanoi (2024)

Gambar 4.2

Grafik Ekonomi masyarakat Desa Hilimbowo Idanoi



Sumber : Profil Desa Hilimbowo Idanoi (2024)

4.2 Hasil Penelitian

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

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap Pemerintah Desa terkait Kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik

ditemukan beberapa data berdasarkan indikator kinerja yang dikemukakan oleh (Robbins, 2016):

1. Kualitas kerja

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

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

2. Kuantitas

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

Pernyataan Pj. Kepala Desa dikuatkan oleh pernyataan yang disampaikan oleh bapak Yulianus Laoli selaku kepala dusun 2 (dua) Desa Hilimbowo Idanoi, beliau menyampaikan bahwa: *"pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Desa Hilimbowo Idanoi secara*

kuantitas masih sedikit, hal ini dipegaruhi oleh jumlah penduduk masih sedikit. Akan tetapi dalam hal kecepatan penyelesaian keluhan masyarakat bisa dilakukan dengan cepat, bahkan seringkali kami mengawal dan menemani masyarakat yang membutuhkan pengurusan dokumen kependudukan di tingkat Kecamatan Gunungsitoli Idanoi maupun di tingkat Pemerintah Kota Gunungsitoli”.

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

3. Ketepatan waktu

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

Efektivitas dalam pelayanan khususnya dalam ketepatan waktu dalam penyelesaian suatu pelayanan sangat diperlukan masyarakat apalagi masyarakat yang memang sangat membutuhkannya, untuk mengetahui hal diatas peneliti mewawancarai Kasi Pelayanan Ibu Marniwati Laoli, beliau membenarkan hal tersebut, bahwa: *“keterlambatan memang kadang terjadi tapi bukan karena pegawainya tidak mampu atau tidak tahu harus berbuat apa, melainkan disebabkan kehabisan tinta ataupun karena bapak Pj Kades tidak berada di kantor desa karna sedang ada pekerjaan di*

Kantor Camat, terkadang masyarakat datang pada saat sebelum pulang kantor jadi otomatis nanti terlayani besoknya”.

4. Efektivitas

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

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

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

5. Kemandirian

Berdasarkan hasil temuan di lapangan diketahui bahwa perangkat Desa yang melaksanakan pelayanan publik di Pemerintah

Desa Hilimbowo Idanoi sudah cukup mandiri dalam pelaksanaan pelayanan publik.

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

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

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

1. Stress dan Kelelahan

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

2. Sarana dan prasarana yang tidak memadai

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

3. Pendidikan dan Pengetahuan

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

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

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

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

1. Perbaikan Tata Kelola Pemerintahan Desa

Penyusunan rencana strategis, penggunaan anggaran yang transparan dan akuntabel, serta evaluasi kinerja secara berkala

Kepala desa dan perangkat desa perlu memiliki kemampuan manajerial yang baik untuk mengelola pemerintahan desa secara efektif

Pemerintah desa juga perlu melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait pelayanan publik akan meningkatkan rasa memiliki dan kepuasan masyarakat.

2. Peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur desa

Mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi, hal ini perlu dilakukan agar para perangkat desa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan tugasnya

Termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sehingga lebih memudahkan mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya

Perlu diadakannya sebuah kebijakan yang membangun sikap profesional dari perangkat desa itu sendiri, sehingga mereka memiliki sikap yang disiplin, responsif dan tanggung jawab, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat

4.3 Pembahasan

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

a. Kualitas Kerja

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

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

b. Kuantitas

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

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

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

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

sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

c. Ketepatan Waktu

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

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

d. Efektivitas

Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi

ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dari pendapat diatas disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu.

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

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

prasarana, kemudahan akses, serta kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.

e. Kemandirian

Evaluasi kinerja kemandirian dalam pelayanan publik adalah proses sistematis untuk menilai sejauh mana instansi pemerintah atau unit pelayanan publik mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara mandiri, efektif, dan efisien, serta memenuhi standar yang telah ditetapkan. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan (Robbins, 2016).

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

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

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

4.3.2 Faktor penghambat Kinerja Pemerintah Desa dalam melaksanakan Pelayanan Publik

a. Stress dan Kelelahan

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

b. Sarana dan prasarana yang tidak memadai

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

c. Pendidikan dan Pengetahuan

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

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

4.3.3 Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik

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

d. Perbaikan Tata Kelola Pemerintahan Desa

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

e. Peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur desa

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