

**Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Di Desa Bubaa
Kecamatan Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo**

Siti Pauzia Daa¹, Roy Hasiru², Cristian Polamolo³, Agil Bahsoan⁴, Sudirman⁵

Universitas Negeri Gorontalo^{1,2,3,4,5}

sitipauzia24@gmail.com¹, royhasiru@ung.ac.id², polamocr@gmail.com³,

agilbahsoan77@gmail.com⁴, sudirman@ung.ac.id⁵

Abstract

This research aims to analyze the performance of the village head in providing services to the community in Bubaa Village, Paguyaman Pantai Subdistrict, Boalemo Regency. The method is descriptive qualitative, with data collection through interviews, observation, and documentation. The results showed that the performance of the village head in public services, including correspondence, social assistance, and land management, was satisfactory. The community accesses information about services through socialization conducted by the village government, although there are obstacles such as weather conditions and the lack of utilization of information technology. Human resource management in the village also undergoes regular evaluation and training to improve the capacity of the apparatus. This research emphasizes the importance of collaboration between village governments and communities to improve the transparency and responsiveness of public services. It is hoped that the results of this study can serve as a basis for improving service policies and practices at the village level.

Keywords: Village Head Performance, Public Service.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja kepala desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Bubaa, Kecamatan Paguyaman Pantai, Kabupaten Boalemo. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja kepala desa dalam pelayanan publik, termasuk pengurusan surat-menyurat, bantuan sosial, dan pengurusan tanah, sudah cukup memuaskan. Masyarakat mengakses informasi mengenai layanan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa, meskipun terdapat kendala seperti kondisi cuaca dan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi. Pengelolaan sumber daya manusia di desa juga mengalami evaluasi rutin dan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas aparatur. Penelitian ini menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah desa dan masyarakat untuk meningkatkan transparansi dan responsivitas pelayanan publik. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi perbaikan kebijakan dan praktik pelayanan di tingkat desa.

Kata Kunci: Kinerja Kepala Desa, Pelayanan Publik.

A. PENDAHULUAN

Kepala desa memiliki peran penting dalam struktur pemerintahan lokal. Kepala desa menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dan pelayanan publik. Sebagai pemimpin tertinggi di desa, kepala desa bertanggung jawab dalam mengelola

administrasi pemerintahan, melaksanakan pembangunan, dan menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kinerja kepala desa sangat berpengaruh pada kesejahteraan dan kualitas hidup warga desa.

Diharapkan kepala desa yang menjabat sebagai kepala pemerintahan di tingkat desa dapat memimpin pemerintahan dengan kinerja yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, jika aparat pemerintah di tingkat desa memiliki kebiasaan kerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya, hal ini akan berdampak negatif pada kebiasaan kerja pemerintah di tingkat Kabupaten, Provinsi, hingga Pusat.

Desa Bubaa, sebagaimana banyak desa di Indonesia, menghadapi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Berdasarkan pengamatan di lapangan, beberapa permasalahan yang muncul di Desa Bubaa meliputi keterbatasan akses terhadap pelayanan publik yang cepat dan tepat, pengelolaan sumber daya desa yang belum optimal, serta rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan desa. Masyarakat Bubaa juga menyuarakan keluhan tentang kurangnya keterbukaan informasi publik dan transparansi dalam pengelolaan anggaran desa, yang berdampak pada ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah desa.

Setiap pegawai negeri sipil harus memiliki kualitas berikut: penampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif, kemampuan untuk memahami bahasa isyarat masyarakat, dan kapasitas untuk menangani keluhan dengan cara yang profesional (Nurul, et al, 2022). Sedangkan tanggung jawab termasuk mampu menjaga konsistensi dalam pekerjaan dan perilaku dengan cara yang tepat waktu, akurat, dan dapat diandalkan (Poma, 2016).

B. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian kinerja

Menurut Sembiring dalam Indrawati (2020) menunjukkan bahwa "kinerja atau performance adalah tingkat pencapaian kebijakan/program/kegiatan dengan menggunakan banyak energi sehari-hari untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan." Sehubungan dengan temuan yang telah disebutkan, Pamungkas menjelaskan bahwa "kinerja adalah penerapan metode untuk mencapai hasil tertentu yang diperoleh

melalui kegiatan yang dilakukan dengan sejumlah kerja tertentu".

2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Soekidjo 2009 adalah:

1) Pelatihan

Pelatihan adalah sebuah bisnis yang bertujuan untuk mengurangi atau menghilangkan kesenjangan antara kemampuan pegawai dan kemampuan yang ditentukan oleh organisasi. Bisnis ini dilakukan dengan meningkatkan kapasitas kerja pegawai. Lebih spesifik, pelatihan berfokus pada peningkatan keterampilan dan kemampuan SDM yang terkait dengan peran atau tanggung jawab yang relevan bagi individu yang berorientasi pada pekerjaan yang ada. Inti dari program pelatihan adalah peningkatan kinerja kerja individu dalam peran atau fungsi mereka saat ini.

2) Motivasi

Menurut Soekidjo (2009:12) sebuah alasan atau dorongan yang mendorong seseorang untuk bertahan disebut motivasi. Orang yang kurang motivasi kadang-kadang disebut tidak terlalu termotivasi. Alasan, yang juga dikenal sebagai dorong, dapat berasal dari luar atau dari dalam diri sendiri. Menurut teori ini, semua motivasi berasal dari dalam diri sendiri; satu-satunya faktor luar adalah munculnya motivasi yang disebutkan sebelumnya. Motivasi yang datang dari luar diri kita dikenal sebagai "motivasi dari luar." Sementara memotivasi dari dalam ialah motivasi yang muncul karena inisiatif kita sendiri (Rahmawati, 2020).

3) Pendidikan

Menurut Soekidjo (2009:5), pendidikan adalah proses pengembangan pengetahuan penting dengan cara yang bersifat intelektual dan emosional untuk mengembangkan ketahanan dan bakat manusia. Salah satu faktor terpenting dalam proses peningkatan kualitas modal manusia adalah pendidikan, yang merupakan proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan modal fisik itu sendiri. Enggan menyoroti pentingnya pendidikan untuk meningkatkan kualitas modal manusia. Akibatnya, pemerintah telah memutuskan untuk melaksanakan berbagai proyek pengembangan pendidikan yang akan meningkatkan kualitas pendidikan melalui perbaikan kurikulum dan sistem evaluasi untuk pengembangan sarana dan

prasarana.

2.2 Pemerintahan Desa

2.2.1 Pengertian Desa

Sebagaimana dinyatakan oleh H.A.W. Widjaja dalam buku "Otonomi Desa," Pemerintahan Desa disebutkan sebagai "Penyelenggaraan Pemerintahan Desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan Pemerintah, sehingga Desa memiliki kemampuan untuk membantu dan membimbing kebutuhan masyarakat. Kepala Desa bertanggung jawab kepada Badan Permusyawaratan Desa dan menyampaikan laporan pelaksanaan tersebut kepada Bupati" (Widjaja, 2003: 3).

2.2.2 Peran kepala desa

Kepala Desa berfungsi sebagai penyelenggara pemerintah desa berdasarkan aturan yang telah ditetapkan bekerja sama dengan BPD. Oleh karena itu, kepala desa sebagai kepala pemerintahan bersikeras tentang terselenggaranya desa karena kepala desa menunjukkan peran, yaitu sebagai wakil rakyat yang terpilih dan diteruskan dengan tenang oleh penduduk desa. Memiliki kemampuan, bakat, kecakapan, dan sifat kepemimpinan sangat penting bagi kepala desa untuk secara efektif mengawasi pelaksanaan berbagai kegiatan, koordinasi, fungsi, peran, dan tanggung jawab (Mahayana, 2013)

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (dalam Merisca, 2022) secara umum, pelayanan publik, atau pelayanan, mencakup semua jenis layanan publik, baik barang publik maupun layanan publik, dan dilaksanakan oleh otoritas publik di masyarakat, daerah, atau bisnis. untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum dan untuk melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

2.3.2 Prinsip-prinsip pelayanan publik

- Kesederhanaan: Prosedur untuk transit publik mudah dipahami dan dilaksanakan.
- Kejelasan: a dukungan teknis dan administratif untuk bantuan publik: b. Unit kerja dan staf yang antusias dan membantu dalam memberikan dukungan

bantuan dan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan bantuan publik;
c. Perkiraan biaya bantuan publik dan metode pembayaran.

- Kepastian Waktu: Setelah waktu ditentukan, pemutusan hubungan kerja publik dapat diselesaikan.
- Akurasi: Produk yang tersedia untuk umum dijelaskan sebagai sah, tepat, dan benar
- Keamanan: Prosedur dan produk hukum publik memberikan rasa aman dan kepatuhan terhadap hukum.
- Tanggung jawab: Pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Kelengkapan sarana dan prasarana: Selain itu, ada sarana dan prasarana kerja, kerja peralatan, dan alat bantu lainnya, seperti telekomunikasi dan teknologi informasi (telematika).
- Kemudahan Akses: Lokasi dan waktu, serta sarana pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat umum dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan: Perlu untuk disiplin, sopan dan santun, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- Kenyamanan: Selain menyediakan lingkungan yang nyaman, bersih, rapi, indah, dan sehat, lingkungan pelayanan juga harus tertib, teratur, dan dilengkapi dengan fasilitas pelayanan seperti toilet, tempat parkir, lokasi ibadah, dan fasilitas lainnya.

2.3.3 Standar pelayanan publik

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- Prosedur Pelayanan: Prosedur pelayanan yang digunakan untuk penerima maupun pemberi, seperti pengaduan.
- Waktu penyelesaian: Aspek penyelesaian yang diamati dari waktu permohonan hingga waktu pelayanan, termasuk pengaduan, harus dicatat.
- Biaya pelayanan: Biaya/tarif pelayanan, seperti rinciannya yang ditetapkan selama proses pelayanan.

- Produk pelayanan: Hasil yang akan diperoleh akan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- Sarana dan Prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang didukung oleh pelayanan publik.
- Kompetensi petugas pemberi pelayanan: Kompetensi dalam petugas pemberi pelayanan harus dievaluasi secara akurat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

2.3.4 Mengukur akses pelayanan publik

- 1) Survei dan Kuesioner
 - Kuesioner Terstruktur: Menggunakan kuesioner yang dirancang untuk mengumpulkan data tentang pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, dan administrasi.
 - Survei Kepuasan Pelanggan: Melakukan survei untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, termasuk waktu tunggu, kualitas layanan, dan responsivitas petugas.
- 2) Wawancara dan Diskusi Kelompok
 - Wawancara Mendalam: Melakukan wawancara dengan warga desa untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang pengalaman mereka dalam mengakses layanan publik.
 - Diskusi Kelompok Terfokus (FGD): Mengadakan diskusi kelompok dengan perwakilan masyarakat untuk mendiskusikan tantangan dan hambatan yang mereka hadapi dalam mengakses layanan.
- 3) Analisis Data Sekunder
 - Data Statistik: Menggunakan data dari sumber resmi, seperti Badan Pusat Statistik (BPS) atau dinas terkait, untuk menganalisis indikator akses layanan publik, seperti jumlah penduduk yang terlayani, rasio dokter per kapita, atau tingkat partisipasi pendidikan.
 - Laporan Kinerja: Menganalisis laporan kinerja dari instansi pemerintah desa untuk menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan.
- 4) Indikator Akses
 - Indikator Geografis: Mengukur jarak fisik ke fasilitas pelayanan publik,

seperti puskesmas, sekolah, dan kantor pemerintahan.

- Indikator Waktu: Mengukur waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk mengakses layanan, termasuk waktu tunggu dan waktu perjalanan.
- Indikator Ketersediaan: Menilai ketersediaan layanan, seperti jumlah fasilitas yang ada dibandingkan dengan jumlah penduduk.

5) Observasi Langsung

- Observasi Fasilitas: Melakukan kunjungan langsung ke fasilitas pelayanan publik untuk menilai kondisi fisik, aksesibilitas, dan ketersediaan layanan.
- Pengamatan Proses Pelayanan: Mengamati proses pelayanan untuk menilai efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

6) Penggunaan Teknologi

- Aplikasi dan Platform Digital: Menggunakan aplikasi atau platform digital untuk mengumpulkan data tentang akses dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.
- Peta Aksesibilitas: Menggunakan teknologi GIS (Geographic Information System) untuk memetakan aksesibilitas layanan publik di desa.

7) Partisipasi Masyarakat

- Forum Masyarakat: Mengadakan forum atau pertemuan untuk mendengarkan masukan dan saran dari masyarakat mengenai akses dan kualitas pelayanan publik.
- Pelibatan Organisasi Masyarakat Sipil: Bekerja sama dengan organisasi masyarakat sipil untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas tentang akses pelayanan publik.

8) Evaluasi dan Pelaporan

- Evaluasi Berkala: Melakukan evaluasi secara berkala untuk menilai perubahan dalam akses pelayanan publik dari waktu ke waktu.
- Pelaporan Hasil: Menyusun laporan yang merangkum temuan dan rekomendasi untuk perbaikan akses pelayanan publik di desa.

2.4 Pengelolaan Sumber Daya Manusia

2.4.1 SOP dalam pengelolaan SDM

- 1) Rekrutmen dan Seleksi
 - Prosedur Rekrutmen: Menetapkan langkah-langkah untuk mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja, menyusun iklan lowongan, dan menentukan kriteria seleksi.
 - Wawancara dan Penilaian: Menyusun format wawancara dan metode penilaian untuk calon karyawan.
 - Penerimaan Karyawan: Prosedur untuk menyambut karyawan baru, termasuk orientasi dan pengenalan terhadap lingkungan kerja.
- 2) Pelatihan dan Pengembangan
 - Identifikasi Kebutuhan Pelatihan: Menetapkan metode untuk mengevaluasi kebutuhan pelatihan karyawan.
 - Program Pelatihan: Menyusun program pelatihan yang relevan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan.
 - Evaluasi Pelatihan: Prosedur untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan yang telah dilaksanakan.
- 3) Penilaian Kinerja
 - Sistem Penilaian Kinerja: Menetapkan kriteria dan metode untuk menilai kinerja karyawan secara berkala.
 - Umpan Balik: Prosedur untuk memberikan umpan balik kepada karyawan mengenai kinerja mereka.
 - Pengembangan Karir: Menyusun rencana pengembangan karir berdasarkan hasil penilaian kinerja.
- 4) Manajemen Kompensasi dan Tunjangan
 - Struktur Gaji: Menetapkan kebijakan mengenai gaji dan tunjangan yang adil dan kompetitif.
 - Pembayaran dan Penggajian: Prosedur untuk penghitungan dan pembayaran gaji secara tepat waktu.
 - Tunjangan Kesehatan dan Kesejahteraan: Menyusun kebijakan mengenai tunjangan kesehatan dan kesejahteraan bagi karyawan.
- 5) Disiplin dan Etika Kerja

- Kebijakan Disiplin: Menetapkan aturan dan sanksi bagi pelanggaran disiplin.
- Etika Kerja: Menyusun pedoman etika kerja yang harus diikuti oleh semua karyawan.
- 6) Komunikasi Internal
 - Saluran Komunikasi: Menetapkan saluran komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan.
 - Rapat Rutin: Prosedur untuk mengadakan rapat rutin guna membahas isu-isu penting dan memberikan informasi terbaru.
- 7) Pengelolaan Data Karyawan
 - Penyimpanan Data: Prosedur untuk menyimpan dan mengelola data karyawan secara aman dan teratur.
 - Privasi dan Keamanan Data: Kebijakan mengenai perlindungan data pribadi karyawan.
- 8) Evaluasi dan Perbaikan Proses
 - Audit Internal: Menetapkan prosedur untuk melakukan audit internal terhadap pengelolaan SDM.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini dikenal sebagai penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena yang didasarkan pada masalah yang telah dibahas sebelumnya. Data diperoleh melalui penelitian mendalam menggunakan teknik wawancara dan dokumen relevan yang perlu diperiksa. Pengambilan sampel purposif adalah metode yang digunakan untuk pengumpulan informasi dalam penelitian ini. Metode ini menggunakan teknik yang didasarkan pada identifikasi informasi yang benar, akurat, dan dapat diandalkan untuk menjawab pertanyaan tentang pekerjaan Desa dalam Pelayanan kepada Masyarakat di Desa Bubaa Kecamatan Paguyaman Pantai Kabupaten Boalemo dengan menggunakan penelitian pada subjek tersebut.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data dan Informasi Hasil Observasi Lapangan

Berdasarkan hasil observasi lapangan di Desa Bubaa menunjukkan bahwa kantor desa

terletak di lokasi strategis, memudahkan akses bagi masyarakat. Fasilitas kantor cukup memadai untuk memberikan pelayanan administrasi, meskipun perlu ada penambahan fasilitas seperti toilet dan tempat parkir yang lebih baik. Proses pelayanan administrasi, termasuk pengurusan KTP, KK, dan surat keterangan, dilakukan dengan prosedur yang jelas, tetapi waktu tunggu bervariasi antara 30 menit hingga 1 jam, tergantung pada jenis layanan. Penyaluran bantuan sosial juga berjalan teratur, dengan sosialisasi aktif kepada masyarakat sebelum pelaksanaan.

Interaksi sosial di desa terlihat melalui sosialisasi yang dilakukan pemerintah desa, baik dalam pertemuan langsung maupun media sosial, untuk menginformasikan layanan yang tersedia. Masyarakat menunjukkan antusiasme dalam mengikuti acara sosialisasi, meskipun tingkat partisipasi bervariasi, dengan sebagian masyarakat aktif dan yang lain kurang terlibat dalam kegiatan pemerintahan desa. Namun, kendala akses masih ada, seperti kondisi cuaca yang dapat mempengaruhi kemampuan masyarakat untuk menjangkau kantor desa, serta kurangnya familiaritas sebagian warga, terutama yang lebih tua, terhadap teknologi informasi.

Sistem pengaduan resmi untuk keluhan masyarakat belum tersedia, meskipun mereka dapat menghubungi aparat desa secara langsung. Secara umum, masyarakat merasa puas dengan akses layanan, terutama dalam pengurusan tanah yang dipermudah oleh pemerintah desa. Namun, ada harapan untuk perbaikan dalam pengurusan KTP dan KK, serta peningkatan transparansi dalam pengelolaan keuangan desa. Observasi ini memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi pelayanan publik di Desa Bubaa dan area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja kepala desa.

Pembahasan

Kajian dan Analisis Data dan Informasi Hasil Observasi Lapangan, Dokumen dan Catatan Lapangan

Hasil observasi lapangan di Desa Bubaa menunjukkan bahwa kepala desa telah menerapkan praktik pelayanan publik yang cukup baik. Pengurusan administrasi, termasuk surat-menyurat, bantuan sosial, dan pengurusan tanah, dilakukan dengan upaya yang signifikan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan di kantor desa yang strategis. Namun, terdapat kendala seperti kondisi cuaca yang dapat mempengaruhi aksesibilitas, serta kurangnya penggunaan teknologi informasi oleh sebagian warga, terutama kelompok lanjut usia.

Dokumen dan catatan lapangan mencatat berbagai kegiatan yang dilakukan oleh kepala desa, termasuk program sosialisasi dan pelatihan untuk aparatur desa. Catatan ini menunjukkan bahwa evaluasi rutin terhadap kinerja aparatur desa dilaksanakan setiap bulan, triwulan, dan tahunan. Program pelatihan yang sudah dilaksanakan sejak tahun 2020 bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Namun, catatan juga mencerminkan tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia, seperti perbedaan pendapat di kalangan masyarakat dan rendahnya kepercayaan terhadap pemerintah desa.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan publik yang mencakup pengurusan administrasi surat-menyurat, bantuan sosial, dan pengurusan tanah telah dilakukan dengan baik, didukung oleh upaya sosialisasi aktif kepada masyarakat. Masyarakat secara umum merasa bahwa akses terhadap layanan publik cukup baik, berkat sosialisasi yang dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk pertemuan langsung dan media sosial. Namun, kendala seperti kondisi cuaca yang tidak menentu dan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi masih menjadi penghambat bagi sebagian warga dalam mendapatkan pelayanan yang optimal.

Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif sangat penting dalam meningkatkan kinerja aparatur desa. Evaluasi rutin dan pelatihan bagi aparatur desa menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kapasitas pelayanan. Meskipun umpan balik dari masyarakat umumnya positif, ada harapan untuk perbaikan dalam proses administrasi, khususnya terkait pengurusan KTP dan KK, yang masih memerlukan perhatian lebih. Perlu ada penekanan terhadap pentingnya kolaborasi antara pemerintah desa dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta perlunya perhatian terhadap transparansi dan keadilan dalam distribusi pelayanan

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti mengemukakan beberapa saran berikut:

1. Peningkatan Pelatihan dan Kapasitas Aparatur: Disarankan agar pemerintah desa secara rutin mengadakan pelatihan untuk aparatur desa, khususnya dalam penggunaan teknologi informasi dan manajemen pelayanan publik. Hal ini akan meningkatkan

- kompetensi mereka dalam memberikan layanan yang lebih baik dan efisien.
2. Pemanfaatan Teknologi Digital: Pengembangan website desa sebagai sarana untuk menyampaikan informasi tentang program dan layanan yang tersedia dapat meningkatkan transparansi. Selain itu, penggunaan media sosial untuk sosialisasi layanan juga harus dimaksimalkan untuk menjangkau lebih banyak warga.
 3. Evaluasi dan Monitoring Berkala: Melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap kinerja aparatur desa dan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil evaluasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan layanan di masa mendatang.
 4. Peningkatan Keterbukaan Informasi: Meningkatkan keterbukaan informasi mengenai pengelolaan anggaran desa dan program yang sedang berjalan. Dengan transparansi ini, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. H., & Samad, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Keuangan Desa (siskeudes) terhadap Kinerja Kepala Desa (Studi Kasus Desa Tokaka, Kecamatan Gane Barat Utara, Kabupaten Halmahera Selatan). *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.36549/ijis.v4i1.50>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Boalemo 2023.
- Candra Nugraha, G. (2013). Kinerja Kepala Desa Menurut Jenjang Pendidikan di Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan* , 1(2), 475–476.
- Hutagaol, R. (2022). *Peranan Kepala Desa Dalam Penerapan Pemerintahan yang Baik (Good Government) Di Desa Hutagaol Sihujur Kecamatan Silaen Kabupaten Toba*. 6, 1–38.
- Indrawati, W. (2020). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.
- Musa, Merisca, (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bonepantai Kabupaten Bone Bolango. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial, Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- Lewis, Carol W dan Stuart C. Gilman. 2005-second edition. *The Ethics in Public Service: a Problem-Solving Guide*. Jossey-Bass: San Fransisco.
- Mahayana, W. (2013). Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Pembangunan Desa di Desa Bumi Rapak Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 400–414.

- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi
- Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Natalia, D., Liando, D. M., & Kumayas, N. (2020). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (studi di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara). 6.
- Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rahmawati, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pembangunan Di Desa Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. 1–23.
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokusmedia
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Lembaga FEUI, Jakarta.2
- Soekidjo, *Pembangunan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jkarta 2009
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafrudin, M. (2020). "Peningkatan Kinerja Pemerintahan Desa Melalui Partisipasi Masyarakat." *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 123-135.
- Taufik Yulianto. (2020). Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pematang
- Widjaja, 2005 *Otonomi Desa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widjaja H. 2003. *Otonomi Desa*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widodo, Joko. (2001). *Good Governance, Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: CV.Citramedia.