



Optimalisasi Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bua Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai

Optimization of Public Services by the Bua Village Government, Tellulimpoe District, Sinjai Regency

Andi Mulawangsa Mappakalu^{1*}, Abd Haris², Lisna Santi³, Kiki Rasmala Sani³

¹ Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia.

E-mail: mulawangsa3@gmail.com

² Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia.

E-mail: harisabdul2815@gmail.com

³ Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia.

E-mail: lisnasanti@gmail.com

⁴ Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia.

E-mail: kikirasmalasani313@gmail.com

*Author correspondence: mulawangsa3@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Submitted:

2026-06-23

Revised:

2026-06-26

Accepted:

2026-06-26

Published:

2026-06-28

Keywords: public service; optimization; village government; effectiveness; efficiency

Kata Kunci: pelayanan publik; optimalisasi; pemerintah desa; efektivitas; efisiensi

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of village public services as a responsibility of the village government to meet community administrative needs in a fast, clear, transparent, and accountable manner. The Bua Village Government in Tellulimpoe District, Sinjai Regency, has a strategic role in providing direct services to the community. However, it still faces several challenges, including limited facilities and infrastructure, unstable internet access, electricity disruptions, and unequal capacity among village officials in using information technology. This study aims to analyze the optimization of public services provided by the Bua Village Government in improving community services and to identify the supporting and inhibiting factors. This research used a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving the village head, village secretary, village officials, members of the Village Consultative Body, and community service users. Data analysis used the Miles, Huberman, and Saldaña interactive model, consisting of data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. The results show that public services in Bua Village have been implemented fairly well. Service effectiveness is reflected in the ability of village officials to complete services according to community needs. Service efficiency is shown through task distribution among officials and relatively fast service processes. Service productivity is reflected in the ability of officials to complete various administrative services despite limited resources. However, service delivery has not been fully optimized due to limited facilities, unstable internet access, electricity disruptions, and unequal digital skills among officials. This study concludes that service optimization should be strengthened through capacity building for village officials, improved service



facilities, transparent service standards, and sustainable use of information technology.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan publik desa sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat secara cepat, jelas, transparan, dan akuntabel. Pemerintah Desa Bua Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai memiliki peran strategis dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat, tetapi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sarana prasarana, jaringan internet, listrik, dan kemampuan aparatur dalam pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelayanan Pemerintah Desa Bua dalam meningkatkan layanan masyarakat serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa, anggota Badan Permusyawaratan Desa, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña melalui kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Pemerintah Desa Bua telah berjalan cukup baik. Efektivitas terlihat dari kemampuan aparatur menyelesaikan layanan sesuai kebutuhan masyarakat. Efisiensi tampak dari pembagian tugas aparatur dan proses pelayanan yang relatif cepat. Produktivitas terlihat dari kemampuan aparatur menyelesaikan berbagai layanan administrasi meskipun sumber daya masih terbatas. Namun, pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih terkendala fasilitas, jaringan internet, listrik, dan kemampuan digital aparatur yang belum merata. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan perlu diperkuat melalui peningkatan kapasitas aparatur, penyediaan sarana prasarana, standar pelayanan yang terbuka, dan pemanfaatan teknologi informasi secara berkelanjutan.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan barang, jasa, maupun administrasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik harus diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kebutuhan warga negara, dan prinsip kepastian layanan. Dalam konteks desa, pelayanan publik memiliki posisi penting karena pemerintah desa menjadi lembaga pemerintahan paling dekat dengan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa) juga memberikan kewenangan kepada desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal-usul, kewenangan lokal, dan kebutuhan masyarakat setempat.

Pemerintah desa tidak hanya menjalankan fungsi administratif. Pemerintah desa juga berperan dalam membangun tata kelola pemerintahan yang responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan desa yang baik dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, mempercepat proses administrasi, dan mendorong partisipasi warga dalam

pembangunan desa. Konsep *new public service* menekankan bahwa pemerintah perlu melayani warga sebagai pemilik kepentingan utama, bukan sekadar sebagai objek administrasi. Karena itu, pelayanan publik perlu diarahkan pada kepuasan, kemudahan akses, kejelasan prosedur, dan keadilan layanan (Denhardt & Denhardt, 2015; Dwiyanto, 2017; Osborne, 2010).

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti efektivitas, efisiensi, responsivitas, produktivitas, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Pelayanan dinilai efektif apabila mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara tepat. Pelayanan dinilai efisien apabila prosesnya tidak berbelit, tidak memakan waktu lama, dan tidak menimbulkan biaya tambahan yang tidak perlu. Standar pelayanan juga perlu memuat persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan mekanisme pengaduan agar masyarakat memperoleh kepastian layanan (Hardiyansyah, 2011; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017).

Pada tingkat desa, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi beberapa persoalan. Persoalan tersebut meliputi keterbatasan kemampuan aparatur, belum optimalnya penggunaan teknologi informasi, sarana prasarana yang belum memadai, serta prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya terstandar. Kondisi ini dapat menghambat kecepatan layanan dan menurunkan kepuasan masyarakat. Beberapa studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemerintah desa sangat dipengaruhi oleh kapasitas aparatur, kepemimpinan kepala desa, pembagian tugas perangkat desa, ketersediaan fasilitas layanan, dan kemampuan pemerintah desa dalam menerapkan prinsip tata kelola yang baik (Mukdin et al., 2025; Rahmadani et al., 2025; Rahyunir & Zulherawan, 2025; Wibowo et al., 2025).

Kondisi tersebut juga relevan dengan pelayanan Pemerintah Desa Bua, Kecamatan Tellulimpoe, Kabupaten Sinjai. Pemerintah Desa Bua memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, seperti pengurusan surat keterangan, surat pengantar, surat pindah, dan dokumen administrasi lainnya. Namun, pelayanan desa masih perlu dioptimalkan karena terdapat tantangan dalam aspek sumber daya manusia, fasilitas pendukung, pemanfaatan teknologi informasi, serta konsistensi prosedur pelayanan. Hambatan tersebut perlu dikaji secara lebih mendalam agar pemerintah desa dapat menyusun strategi perbaikan layanan yang sesuai dengan kondisi riil masyarakat.

Penelitian terdahulu telah banyak membahas pelayanan publik desa dari sudut peran pemerintah desa, kualitas aparatur, kepemimpinan kepala desa, dan tata kelola administrasi desa. Zakiyah & Sunarya (2024) menunjukkan bahwa pemerintah desa berperan penting dalam menyediakan pelayanan langsung kepada masyarakat. Mukdin et al. (2025) menegaskan bahwa tata kelola pelayanan administrasi desa memerlukan kejelasan prosedur dan orientasi pada kepuasan masyarakat. Wibowo et al. (2025) menekankan pentingnya penguatan kualitas

aparatur desa. Sutrisno & Murti (2025) juga menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur desa dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Meskipun demikian, kajian yang secara khusus membahas optimalisasi pelayanan Pemerintah Desa Bua masih terbatas. Sebagian penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pelayanan publik desa secara umum, tanpa mengkaji secara mendalam hubungan antara efektivitas, efisiensi, produktivitas, faktor pendukung, dan faktor penghambat dalam konteks desa tertentu. Padahal, setiap desa memiliki kondisi sosial, kapasitas aparatur, fasilitas, dan pola kebutuhan masyarakat yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana optimalisasi pelayanan publik dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Bua.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada optimalisasi pelayanan Pemerintah Desa Bua dalam meningkatkan layanan masyarakat. Fokus penelitian diarahkan pada aspek efektivitas, efisiensi, produktivitas, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam kajian administrasi publik desa dan memberikan masukan praktis bagi Pemerintah Desa Bua dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih cepat, tertib, transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kajian Literatur

Pelayanan Publik dalam Pemerintahan Desa

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik mencakup kegiatan penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik memiliki peran strategis karena desa merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Pemerintah desa menjadi pihak pertama yang berhubungan langsung dengan kebutuhan administratif warga, seperti surat keterangan domisili, surat pengantar, surat pindah, pengantar dokumen kependudukan, dan pelayanan administrasi lainnya. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan kewenangan kepada desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal-usul, kewenangan lokal, dan kebutuhan masyarakat setempat.

Pelayanan publik di desa tidak hanya berhubungan dengan penyelesaian dokumen administratif. Pelayanan desa juga mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan desa. Pemerintah desa yang mampu memberikan pelayanan secara cepat, jelas, transparan, dan responsif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Zakiyah & Sunarya (2024) menjelaskan bahwa pemerintah desa memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan langsung kepada masyarakat karena pemerintah desa memahami kondisi,

kebutuhan, dan karakteristik sosial masyarakat setempat. Pelayanan publik modern juga menempatkan masyarakat sebagai subjek utama pelayanan. Konsep *new public service* menekankan bahwa pemerintah perlu melayani warga, bukan sekadar mengendalikan atau mengatur warga. Pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat, keadilan layanan, partisipasi, dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan (Denhardt & Denhardt, 2015). Karena itu, pelayanan publik di desa perlu diarahkan pada pelayanan yang mudah diakses, tidak berbelit-belit, transparan, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menunjukkan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari kejelasan prosedur, ketepatan waktu, kesederhanaan persyaratan, keramahan aparatur, kepastian biaya, dan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat. Hardiyansyah (2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa dimensi, yaitu efektivitas, efisiensi, responsivitas, produktivitas, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Sinambela et al. (2011) menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, transparan, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan yang lambat, tidak jelas, dan kurang informatif dapat menurunkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik perlu dinilai dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan.

Standar pelayanan menjadi unsur penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 menjelaskan bahwa standar pelayanan paling sedikit memuat persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Standar pelayanan membantu masyarakat memahami alur pelayanan dan membantu aparatur bekerja secara lebih terarah. Selain standar pelayanan, kepuasan masyarakat juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 mengatur bahwa survei kepuasan masyarakat dapat digunakan untuk menilai kinerja unit pelayanan publik. Penilaian tersebut mencakup persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan.

Optimalisasi Pelayanan Pemerintah Desa

Optimalisasi pelayanan merupakan upaya untuk meningkatkan proses, sumber daya, dan hasil pelayanan agar tujuan pelayanan dapat dicapai secara lebih efektif dan efisien. Dalam pemerintahan desa, optimalisasi pelayanan dilakukan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan kapasitas aparatur, penguatan sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kedisiplinan dan tanggung jawab perangkat desa. Optimalisasi pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kecepatan penyelesaian dokumen. Optimalisasi juga berkaitan dengan kemampuan pemerintah desa menciptakan sistem pelayanan

yang tertib, mudah dipahami, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Mukdin et al. (2025) menegaskan bahwa tata kelola pelayanan administrasi desa memerlukan kejelasan prosedur, kemampuan aparatur, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah desa juga perlu memiliki aparatur yang kompeten. Aparatur desa menjadi pelaksana utama pelayanan administrasi. Kemampuan aparatur dalam memahami prosedur, menggunakan teknologi, berkomunikasi dengan masyarakat, dan menyelesaikan dokumen secara tepat sangat memengaruhi kualitas layanan. Wibowo et al. (2025) menjelaskan bahwa penguatan dan pengembangan kualitas aparatur desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Optimalisasi pelayanan juga membutuhkan kepemimpinan kepala desa dan pembagian tugas yang jelas. Kepala desa memiliki peran dalam mengarahkan perangkat desa, mengawasi pelayanan, dan memastikan pelayanan berjalan sesuai aturan. Rahmadani et al. (2025) menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa berpengaruh terhadap pelayanan publik karena kepala desa memiliki posisi strategis dalam menggerakkan aparatur dan membangun budaya pelayanan yang baik.

Efektivitas, Efisiensi, dan Produktivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan menunjukkan sejauh mana pelayanan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan desa dapat disebut efektif apabila kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi secara tepat, prosedur mudah dipahami, dokumen selesai sesuai waktu, dan masyarakat memperoleh kepastian layanan. Dalam konteks Desa Bua, efektivitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan aparatur desa menyelesaikan pelayanan administrasi sesuai kebutuhan masyarakat. Efisiensi pelayanan berkaitan dengan penggunaan sumber daya secara tepat. Pelayanan disebut efisien apabila proses pelayanan tidak memerlukan waktu lama, tidak terjadi pengulangan proses yang tidak perlu, dan tidak membebani masyarakat dengan persyaratan yang rumit. Efisiensi juga dapat dilihat dari pembagian tugas aparatur, penggunaan fasilitas kantor, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi.

Produktivitas pelayanan menunjukkan kemampuan aparatur desa dalam menghasilkan layanan dengan jumlah dan kualitas yang memadai. Produktivitas dapat dilihat dari kemampuan perangkat desa menyelesaikan berbagai jenis layanan administrasi dalam waktu tertentu. Produktivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh jumlah aparatur, kemampuan kerja, kedisiplinan, fasilitas pelayanan, dan kemampuan penggunaan teknologi digital. Ketiga indikator tersebut saling berhubungan. Efektivitas menekankan ketepatan hasil pelayanan. Efisiensi menekankan penggunaan waktu dan sumber daya. Produktivitas menekankan kemampuan aparatur menghasilkan layanan secara konsisten. Karena itu, optimalisasi pelayanan pemerintah desa perlu dianalisis melalui ketiga aspek tersebut agar hasil penelitian lebih terarah dan terukur.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Desa

Pelayanan publik di desa dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung dapat berupa komitmen aparatur desa,

kepemimpinan kepala desa, pembagian tugas yang jelas, ketersediaan prosedur pelayanan, kedekatan aparatur dengan masyarakat, dan adanya dukungan teknologi informasi. Faktor-faktor tersebut dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Faktor penghambat dapat berupa keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kemampuan aparatur dalam menggunakan teknologi, keterbatasan perangkat komputer, jaringan internet yang tidak stabil, listrik yang sering terganggu, dan belum optimalnya sistem pelayanan berbasis digital.

Rahyunir & Zulherawan (2025) menjelaskan bahwa peran aparatur desa, termasuk sekretaris desa, sangat penting dalam meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan desa. Jika kapasitas aparatur belum merata, maka pelayanan administrasi dapat terhambat. Sarana dan prasarana juga menjadi faktor penting dalam pelayanan desa. Pelayanan administrasi membutuhkan komputer, printer, jaringan internet, ruang pelayanan, arsip dokumen, dan sistem pencatatan yang tertib. Jika fasilitas tersebut terbatas, pelayanan dapat berjalan lambat. Karena itu, optimalisasi pelayanan perlu mencakup penguatan fasilitas dan peningkatan keterampilan aparatur.

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan publik di desa dipengaruhi oleh kapasitas aparatur, tata kelola administrasi, kepemimpinan, dan penerapan standar pelayanan. Zakiyah & Sunarya (2024) menemukan bahwa pemerintah desa memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Penelitian tersebut menekankan pentingnya kedekatan pemerintah desa dengan masyarakat sebagai dasar pelayanan yang responsif. Mukdin et al. (2025) meneliti tata kelola pelayanan administrasi desa dan menemukan bahwa kualitas pelayanan desa sangat dipengaruhi oleh prosedur pelayanan, kemampuan aparatur, dan orientasi pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa perlu dikelola secara sistematis agar masyarakat memperoleh pelayanan yang jelas dan mudah.

Wibowo et al. (2025) menekankan pentingnya penguatan dan pengembangan kualitas aparatur desa. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas perangkat desa dapat memperbaiki pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini relevan dengan kebutuhan pemerintah desa dalam menghadapi tuntutan pelayanan yang semakin cepat dan berbasis teknologi. Rahmadani et al. (2025) membahas pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap pelayanan publik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepala desa memiliki peran penting dalam mengarahkan aparatur, membangun kedisiplinan kerja, dan memastikan pelayanan berjalan sesuai ketentuan. Kepemimpinan yang baik dapat mendukung pelayanan yang lebih tertib dan responsif.

Rahyunir & Zulherawan (2025) menunjukkan bahwa sekretaris desa memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Sekretaris desa menjadi penggerak administrasi pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Peran tersebut penting karena sebagian besar pelayanan publik desa berkaitan dengan

administrasi surat-menyurat, pencatatan, dan pengelolaan dokumen. Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa pelayanan publik desa tidak hanya ditentukan oleh prosedur, tetapi juga oleh kualitas aparatur, kepemimpinan, sarana prasarana, teknologi informasi, dan tata kelola pemerintahan. Namun, penelitian yang secara khusus membahas optimalisasi pelayanan Pemerintah Desa Bua Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya ruang penelitian untuk mengkaji optimalisasi pelayanan berdasarkan kondisi empiris desa.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam optimalisasi pelayanan Pemerintah Desa Bua dalam meningkatkan layanan masyarakat, khususnya pada aspek efektivitas, efisiensi, produktivitas, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di Kantor Desa Bua. Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung, seperti profil desa, struktur organisasi, arsip pelayanan, buku register pelayanan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelayanan publik desa.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling. Informan dipilih karena memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan desa. Informan terdiri atas Kepala Desa, Sekretaris Desa, perangkat desa bagian pelayanan, anggota Badan Permusyawaratan Desa, dan masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi tentang pelaksanaan pelayanan, kendala, dan strategi peningkatan layanan. Observasi dilakukan untuk melihat langsung proses pelayanan, alur layanan, sarana prasarana, serta interaksi aparatur dengan masyarakat. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dari dokumen resmi desa.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Data yang diperoleh dipilah, dikelompokkan, disajikan dalam bentuk uraian, lalu ditafsirkan untuk menemukan pola temuan penelitian. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi waktu dilakukan dengan pengecekan data pada waktu yang berbeda agar hasil penelitian lebih kredibel.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Pemerintah Desa Bua

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Pemerintah Desa Bua telah berjalan cukup efektif. Efektivitas tersebut terlihat dari kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi sesuai kebutuhan masyarakat. Jenis pelayanan yang sering diberikan antara lain surat keterangan

domisili, surat pengantar, surat pindah, dan dokumen administrasi lainnya. Salah satu aparatur desa menjelaskan bahwa pelayanan dapat diselesaikan lebih cepat apabila masyarakat membawa persyaratan secara lengkap.

"Kalau berkas masyarakat sudah lengkap, biasanya pelayanan bisa selesai hari itu juga. Kami berusaha supaya warga tidak menunggu terlalu lama." **(Informan AP, Perangkat Desa Bagian Pelayanan)**

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kelengkapan berkas masyarakat. Masyarakat juga merasa terbantu karena aparatur desa memberikan arahan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi.

"Kalau ada yang belum lengkap, biasanya langsung dijelaskan oleh pegawai desa. Jadi kami tahu apa yang harus dilengkapi dan tidak bingung lagi." **(Informan M1, Masyarakat Pengguna Layanan)**

Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyelesaian dokumen. Efektivitas juga dipengaruhi oleh kejelasan informasi, kemudahan prosedur, dan kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Sinambela et al. (2011) bahwa pelayanan publik yang baik harus mampu memberikan kepuasan melalui kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, dan tanggung jawab aparatur. Meskipun demikian, efektivitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. Informasi mengenai syarat dan alur pelayanan belum sepenuhnya tersedia secara tertulis atau digital. Akibatnya, sebagian masyarakat masih harus bertanya langsung kepada aparatur desa.

"Selama ini masyarakat lebih banyak bertanya langsung ke kantor desa. Ke depan memang perlu ada papan informasi atau media online supaya warga bisa tahu syarat layanan sebelum datang." **(Informan SD, Sekretaris Desa)**

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Bua perlu memperkuat penyajian informasi pelayanan agar masyarakat memperoleh kepastian sejak awal.

Efisiensi Pelayanan Pemerintah Desa Bua

Efisiensi pelayanan terlihat dari adanya pembagian tugas antarperangkat desa. Setiap aparatur memiliki peran sesuai bidang kerja masing-masing. Pembagian tugas ini membantu proses pelayanan berjalan lebih tertib dan mengurangi tumpang tindih pekerjaan.

"Kami sudah membagi tugas sesuai bidang masing-masing. Kalau ada warga yang datang mengurus surat, langsung diarahkan ke petugas yang menangani pelayanan tersebut." **(Informan KD, Kepala Desa)**

Dari sisi masyarakat, pembagian tugas tersebut membuat pelayanan terasa lebih mudah. Warga tidak perlu berpindah-pindah tanpa arahan yang jelas.

"Pelayanannya cukup cepat. Kalau syarat sudah lengkap, kami tinggal menunggu diproses. Biasanya tidak terlalu lama." **(Informan M2, Masyarakat Pengguna Layanan)**

Namun, efisiensi pelayanan belum sepenuhnya optimal. Hambatan utama yang ditemukan adalah keterbatasan perangkat komputer, jaringan internet yang belum stabil, dan gangguan listrik. Kendala ini dapat memperlambat penyelesaian dokumen, terutama layanan yang membutuhkan pengetikan, pencetakan, dan akses data digital.

“Kadang pelayanan terhambat kalau jaringan internet bermasalah atau listrik padam. Kalau sudah begitu, proses cetak dokumen juga ikut terlambat.” **(Informan AP, Perangkat Desa Bagian Pelayanan)**

Temuan ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sarana dan prasarana. Pelayanan yang efisien tidak cukup hanya bergantung pada kedisiplinan aparatur. Pelayanan juga membutuhkan dukungan teknologi, listrik, jaringan internet, komputer, printer, dan sistem administrasi yang memadai. Hal ini sejalan dengan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 yang menekankan pentingnya standar pelayanan, sarana prasarana, prosedur, waktu pelayanan, dan penanganan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Produktivitas Pelayanan Pemerintah Desa Bua

Produktivitas pelayanan Pemerintah Desa Bua terlihat dari kemampuan aparatur dalam menyelesaikan berbagai jenis layanan administrasi setiap hari. Meskipun jumlah aparatur terbatas, pelayanan tetap dapat berjalan sesuai kebutuhan masyarakat.

“Setiap hari ada saja masyarakat yang datang mengurus administrasi. Kami tetap berusaha melayani sesuai kebutuhan, walaupun jumlah petugas terbatas.” **(Informan SD, Sekretaris Desa)**

Produktivitas pelayanan juga didukung oleh pengalaman aparatur dalam menangani layanan rutin. Aparatur desa sudah memahami format surat, prosedur administrasi, dan dokumen yang paling sering dibutuhkan masyarakat. Hal ini membantu proses pelayanan menjadi lebih cepat.

“Untuk surat-surat yang sering diurus warga, kami sudah terbiasa. Jadi prosesnya bisa lebih cepat karena format dan tahapannya sudah jelas.” **(Informan AP, Perangkat Desa Bagian Pelayanan)**

Namun, produktivitas masih menghadapi kendala pada kemampuan teknologi informasi yang belum merata. Tidak semua aparatur memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan perangkat digital atau sistem administrasi berbasis teknologi.

“Masih ada perangkat yang perlu belajar lagi soal penggunaan komputer dan administrasi digital. Kalau semua sudah mahir, pelayanan pasti bisa lebih cepat.” **(Informan KD, Kepala Desa)**

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan produktivitas pelayanan membutuhkan pengembangan kapasitas aparatur secara berkelanjutan. Pelatihan administrasi digital, pengarsipan elektronik, dan penggunaan aplikasi pelayanan perlu diperkuat. Wibowo et al. (2025) menjelaskan bahwa penguatan kualitas

aparatur desa menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di tingkat desa.

Faktor Pendukung Optimalisasi Pelayanan

Optimalisasi pelayanan Pemerintah Desa Bua didukung oleh beberapa faktor. Faktor pertama adalah komitmen aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur desa berupaya melayani warga secara cepat, menjelaskan persyaratan, dan membantu masyarakat yang belum memahami prosedur.

"Kami selalu berusaha membantu masyarakat. Kalau ada warga yang belum paham, kami jelaskan pelan-pelan supaya urusannya bisa selesai." **(Informan AP, Perangkat Desa Bagian Pelayanan)**

Faktor kedua adalah pembagian tugas yang cukup jelas antarperangkat desa. Pembagian tugas membantu aparatur memahami tanggung jawab masing-masing. Faktor ketiga adalah hubungan sosial yang dekat antara aparatur desa dan masyarakat. Kedekatan ini membuat komunikasi pelayanan lebih mudah dilakukan.

"Karena kami tinggal di desa yang sama, komunikasi dengan masyarakat lebih mudah. Warga juga tidak sungkan bertanya kalau ada keperluan administrasi." **(Informan SD, Sekretaris Desa)**

Faktor keempat adalah adanya upaya pemanfaatan teknologi informasi. Meskipun masih terbatas, penggunaan komputer, printer, dan internet telah membantu mempercepat sebagian proses pelayanan administrasi. Temuan ini sejalan dengan Mukdin et al. (2025) yang menegaskan bahwa tata kelola pelayanan administrasi desa perlu didukung oleh prosedur yang jelas, kapasitas aparatur, dan orientasi pada kepuasan masyarakat.

Faktor Penghambat Optimalisasi Pelayanan

Selain faktor pendukung, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat. Hambatan pertama adalah keterbatasan sarana dan prasarana. Perangkat komputer, printer, jaringan internet, dan listrik menjadi kebutuhan penting dalam pelayanan administrasi. Jika fasilitas tersebut bermasalah, proses pelayanan ikut terhambat.

"Kendala yang paling sering itu jaringan dan fasilitas. Kalau komputer atau printer dipakai bersamaan, pelayanan bisa agak lambat." **(Informan AP, Perangkat Desa Bagian Pelayanan)**

Hambatan kedua adalah kemampuan sumber daya manusia yang belum merata, terutama dalam penggunaan teknologi informasi. Beberapa aparatur sudah mampu menjalankan pelayanan administrasi dengan baik, tetapi sebagian masih perlu meningkatkan keterampilan digital.

"Aparatur desa perlu terus dilatih, terutama dalam penggunaan teknologi. Sekarang pelayanan administrasi mulai banyak menggunakan sistem digital." **(Informan BPD, Anggota Badan Permusyawaratan Desa)**

Hambatan ketiga adalah belum optimalnya penyediaan informasi pelayanan kepada masyarakat. Persyaratan dan prosedur pelayanan belum sepenuhnya ditampilkan secara terbuka melalui papan informasi atau media digital desa.

“Kalau syarat layanan ditempel jelas di kantor desa atau diumumkan lewat media desa, masyarakat bisa lebih siap sebelum datang.” **(Informan M3, Masyarakat Pengguna Layanan)**

Hambatan tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan tidak cukup dilakukan melalui komitmen aparatur. Pemerintah desa juga perlu memperkuat sistem informasi layanan, sarana prasarana, dan kompetensi aparatur. (Rahyunir & Zulherawan (2025) menegaskan bahwa aparatur desa memiliki peran penting dalam meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan desa, terutama dalam pelayanan administrasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, optimalisasi pelayanan Pemerintah Desa Bua Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai telah berjalan cukup baik dalam meningkatkan layanan masyarakat. Hal ini terlihat dari pelayanan administrasi yang relatif cepat, prosedur yang mulai lebih jelas, serta respons aparatur desa dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhan layanan. Pelayanan seperti surat keterangan, surat pengantar, surat pindah, dan dokumen administrasi lainnya dapat diselesaikan dengan lebih mudah apabila persyaratan masyarakat telah lengkap. Temuan ini sesuai dengan fokus artikel yang menilai pelayanan desa melalui efektivitas, efisiensi, produktivitas, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Dari aspek efektivitas, Pemerintah Desa Bua mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Aparatur desa berupaya memberikan informasi, menjelaskan persyaratan, dan menyelesaikan pelayanan tanpa proses yang berbelit-belit. Namun, efektivitas pelayanan masih perlu diperkuat melalui penyediaan informasi layanan yang lebih terbuka, seperti papan informasi, standar operasional prosedur, dan media digital desa.

Dari aspek efisiensi, pelayanan telah didukung oleh pembagian tugas antarperangkat desa. Pembagian tugas tersebut membantu proses pelayanan berjalan lebih tertib dan mengurangi waktu tunggu masyarakat. Akan tetapi, efisiensi pelayanan masih terkendala oleh keterbatasan sarana prasarana, jaringan internet yang belum stabil, perangkat komputer yang terbatas, serta gangguan listrik yang dapat memperlambat penyelesaian dokumen. Dari aspek produktivitas, aparatur desa mampu menyelesaikan berbagai jenis pelayanan administrasi meskipun jumlah sumber daya manusia masih terbatas. Produktivitas ini didukung oleh pengalaman aparatur dalam menangani pelayanan rutin. Namun, kemampuan aparatur dalam penggunaan teknologi informasi belum merata, sehingga diperlukan pelatihan administrasi digital secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, optimalisasi pelayanan Pemerintah Desa Bua perlu terus diperkuat melalui peningkatan kapasitas aparatur, penguatan sarana dan prasarana pelayanan, penyusunan standar pelayanan yang lebih jelas, serta pemanfaatan teknologi informasi. Upaya tersebut penting untuk mewujudkan pelayanan publik desa yang lebih cepat, transparan, responsif, akuntabel, dan

berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu desa dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas lokasi penelitian, menggunakan metode kuantitatif atau mixed methods, serta menambahkan variabel seperti kepuasan masyarakat, kualitas sumber daya manusia, digitalisasi pelayanan, dan tata kelola pemerintahan desa.

Referensi

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press. <https://digitalpress.ugm.ac.id/book/156>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media. <https://books.google.co.id/books?id=aypgLwEACAAJ>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, (2017). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Mukdin, N. B., Polinggapo, J., Paweni, L., Walahe, D., & Tabo, S. (2025). The Role of Village Government in Administrative Service Governance in Tenilo Village, Tilamuta District. *JIHAD: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi*, 7(4). <https://doi.org/10.58258/jihad.v7i4.9702>
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203861684>
- Rahmadani, Y., Kuswanto, H., & Husain, M. A. (2025). Analisa Pengaruh Kepimpinan Kepala Desa terhadap Pelayanan Publik di Desa Bongkot Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik Dan Negara*, 2(6), 23-33. <https://doi.org/10.62383/hukum.v2i6.663>
- Rahyunir, M. H., & Zulherawan, M. (2025). Peran Sekretaris Desa dalam Upaya Peningkatan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa: Studi Desa Binamang Kecamatan XII Koto Kampar. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 11(1), 116-124. [https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11\(1\).21792](https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11(1).21792)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, (2014). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38582/uu-no-6-tahun-2014>
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghozali, R., & Muksin, A. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara. <https://opac.ut.ac.id/detail-opac?id=20208>
- Sutrisno, & Murti, W. (2025). Capacity Development Strategies for Village Apparatus in Improving the Quality of Public Services in Villages Within the Administrative Area of Sumowono Subdistrict, Semarang Regency. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 3(2), 1-23. <https://doi.org/10.62007/joumi.v3i2.467>

- Wibowo, A., Ritonga, S., & Lubis, M. S. (2025). Implementation of Strengthening and Development of Service Quality of Village Officials in Batang Kuis District, Deli Serdang Regency. *Pena Justisia: Media Komunikasi Dan Kajian Hukum*, 24(1), 7706-7716. <https://doi.org/10.31941/pj.v24i1.6884>
- Zakiah, N., & Sunarya, A. (2024). The Role of Village Government in Providing Public Services to the Community in Galangpengampon Village, Wonopringgo District, Pekalongan Regency. *Ilomata International Journal of Social Science*, 5(2), 397-409. <https://doi.org/10.61194/ijss.v5i2.1134>