

**KINERJA LAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH DESA SUKA  
MAKMUR KECAMATAN BULANGO ULU  
KABUPATEN BONE BOLANGO**

Muh Fachri Arsjad  
mfarsjad@gmail.com  
Universitas Gorontalo

Nirmala A. Sahi  
nimalaathira@gmail.com  
Universitas Gorontalo

Dikson Junus  
diksonjunus@gmail.com  
Universitas Gorontalo

Muten Nuna  
mutensnuna@gmail.com  
Universitas Gorontalo

Nikma Bilondatu  
nikmabilondatu964@gmail.com  
Universitas Gorontalo

**Abstract**

*This research was conducted to determine the performance of government administration in Suka Makmur Village, Bulango Ulu District. This research is qualitative research, namely a research procedure that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observable behavior. The results of this research indicate that the performance of government administration in Suka Makmur Village, Bulango Ulu District is quite good, which can be seen from several administrative service performance indicators used, namely: 1) Tangibles, where in principle the government administration service facilities in Suka Makmur Village are sufficient adequate; 2) Reliability, where Suka Makmur Village government officials have quite good administrative service work capabilities; 3) Responsiveness, Suka Makmur Village government officials are always responsive in carrying out administrative service tasks in the village; 4) Assurance, Suka Makmur Village government officials always provide certainty and clarity regarding administrative service times in the village and 5) Empathy, Suka Makmur Village government officials always treat the community well, politely and courteously.*

*The recommendation of this research is that the Suka Makmur Village Government, Bulango Ulu District, continues to pay attention to and improves the quality and capabilities of village government officials, by continuing to involve officials in various training activities, in order to increase the insight and work experience of the village government officials themselves, then continue to maintain work enthusiasm, by continuing to provide professional administrative*

*services and continuing to pay attention to and maintain a good work ethic, as well as a strong attitude and mentality in serving the community.*

**Keywords:** *Performance, Administration, Government*

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja administrasi pemerintah pada Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja administrasi pemerintah di Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu tergolong cukup baik, dimana hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator kinerja pelayanan administrasi yang digunakan yaitu : 1) *Tangibles*, dimana pada prinsipnya fasilitas pelayanan administrasi pemerintahan di Desa Suka Makmur cukup memadai; 2) *Reliability*, dimana aparatur pemerintah Desa Suka Makmur memiliki kemampuan kerja pelayanan administrasi yang cukup baik; 3) *Responsiveness*, aparatur pemerintah Desa Suka Makmur selalu tanggap dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi di desa; 4) *Assurance*, aparatur pemerintah Desa Suka Makmur selalu memberikan kepastian maupun kejelasan waktu pelayanan administrasi di desa dan 5) *Empathy*, aparatur pemerintah Desa Suka Makmur selalu memperlakukan masyarakat dengan baik, sopan dan santun.

Rekomendasi penelitian ini yaitu Pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas maupun kemampuan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah desa, dengan terus melibatkan aparat dalam berbagai kegiatan diklat, agar dapat menambah wawasan dan pengalaman kerja aparatur pemerintah desa itu sendiri, kemudian terus mempertahankan semangat kerja yang dimiliki, dengan tetap memberikan pelayanan administrasi secara profesional serta terus memperhatikan dan menjaga etos kerja yang baik, maupun sikap dan mental yang kuat dalam melayani masyarakat.

**Kata Kunci :** *Kinerja, Administrasi, Pemerintahan, Kewenangan*

---

**Submitted: 29-04-2024 | Accepted: 30-04-2024 | Published: 31-04-2024**

---

## **1. Pendahuluan**

Guna mencapai tingkat pertumbuhan desa, kabupaten, dan kota yang lebih seimbang, pemerintah Indonesia terus meningkatkan upaya pelaksanaan pembangunan nasional. Otonomi daerah yang mengacu pada kemampuan Pergeseran dari model pemerintahan sentralisasi ke desentralisasi menyebabkan berkembangnya daerah yang mengelola rumah tangganya sendiri sesuai dengan karakteristik masing-masing daerah. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, hak, wewenang, dan

tanggung jawab daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat disebut sebagai otonomi dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.

Desa merupakan lembaga pemerintahan yang sangat dekat dengan masyarakat, meskipun dekat dengan kekuasaan tertinggi. Oleh karena itu, desa memiliki kepentingan yang signifikan sebagai alasan pelaksanaan administrasi publik dan kepuasan hak-hak publik warga. Dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia, desa adalah kesatuan masyarakat hukum dengan batas wilayah yang dapat mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati. Kerangka kerja pemerintah Indonesia, sebagaimana ditunjukkan oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Secara substansial, Undang-Undang Desa ini mengimplikasikan usaha untuk memberdayakan baik aparatur pemerintah desa maupun masyarakat desa itu sendiri. Pemerintahan desa, atau dalam bentuk entitas lain seperti pemerintahan marga, memiliki peran yang sangat dekat dengan masyarakat, menjadi ujung tombak pemerintahan yang langsung berinteraksi dengan mereka. Implementasi otonomi desa yang menitikberatkan pada pelayanan yang berkualitas dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, cepat, mudah, dan terjangkau secara biaya. Oleh karena itu, implementasi kebijakan terkait desa tersebut di lapangan harus didukung oleh berbagai faktor yang terlibat dalam pelaksanaannya.

Pemerintahan tingkat terendah dalam struktur pemerintahan Indonesia, yaitu pemerintahan desa, sangat menentukan keberhasilan pembangunan bangsa secara keseluruhan karena merupakan basis pemerintahan terendah. Selain memperkuat dukungan daerah dan kelembagaan serta perspektif yang berbeda, kerumitan sudut atau bidang yang akan dibuat ditingkat pemerintah desa memperluas batas otoritas desa dalam melakukan tugas organisasi pemerintah, (Arsjad, 2018). Pemeliharaan, dan organisasi diawasi oleh pemerintah desa dan lembaga-lembaganya. Oleh karena itu, diperlukan aparatur desa yang benar-benar mampu dan siap bekerja sama untuk menyelesaikan kewajibannya. Aparatur desa yang juga diberi tanggung jawab administratif menempati posisi yang sangat penting karena mereka merupakan level pemerintahan paling bawah dan mengetahui segala kondisi dan persoalan yang ada di

daerah. Karena perlu dibuat pengaturan publik dan provinsi untuk kebutuhan kemajuan umum, data ini difasilitasi oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, kepala desa harus menjalankan tugasnya dengan lebih efektif guna mempercepat pelaksanaan tanggung jawab pemerintahan, (Arsjad, 2018).

Salah satu cara pandang yang harus ditumbuhkan terlebih dahulu adalah memperluas batas kewenangan pemerintah desa dalam menyelesaikan tugas penyelenggaraan pemerintahan, serta penguatan kerjasama daerah dan kelembagaan serta sudut pandang yang berbeda, mengingat kompleksitas aspek atau bidang yang akan dikembangkan pada tingkat paling bawah. Kini pengelolaan desa bukan sebatas pembangunan biasa namun desa merupakan penunjang dari kota yang artinya pembangunan desa turut mempengaruhi perkembangan kota, (Junus et al., 2023). Hal ini sangat penting karena pemerintah desa dan masyarakat yang bekerja disanalah membangun ketenteraman dan ketertiban di wilayahnya dan mengurus orang-orang utama yang menyelenggarakan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Dengan demikian, pekerjaan mereka sangat penting dan menentukan kemajuan suatu pemerintahan. Selanjutnya, diperlukan aparatur desa yang benar-benar mahir dan siap berkoordinasi dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan kinerja yang ditunjukkan dilapangan, diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan khususnya bidang administrasi pemerintahan yang diberikan oleh pemerintahan desa kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan yaitu dimana terdapat sejumlah permasalahan yang terjadi di Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu terhadap terwujudnya administrasi pemerintahan desa yang baik yaitu antara lain: 1). Minimnya informasi kepada masyarakat dalam pendataan, disebabkan akses tidak memadai, baik akses media komunikasi (jaringan telfon dan koneksi internet) maupun akses jalan (infrastruktur), 2). Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pendataan yang dilakukan oleh pemerintah desa, dan 3). Masyarakat seringkali tidak menetap di satu tempat.

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja administrasi pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu, dimana secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang

ilmu pemerintahan khususnya tentang kinerja administrasi pemerintah desa. Selain itu, secara praktis diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan kontribusi pemikiran kepada Pemerintah Kecamatan Bulango Ulu khususnya Pemerintah Desa Suka Makmur serta semua pihak yang berkepentingan dalam upaya peningkatan kinerja administrasi pemerintah desa.

## **2. Kajian Pustaka**

Strong menegaskan dalam (Syafi'ie, Inu Kencana, 2003), bahwa kewenangan umum untuk memelihara perdamaian dan keamanan internal dan eksternal suatu negara terletak pada pemerintah. Akibatnya, yang pertama perlu memiliki kekuatan militer, atau kemampuan mengarahkan tentara; yang kedua membutuhkan kekuasaan legislatif, atau kemampuan untuk membuat undang-undang; dan yang ketiga membutuhkan kekuatan finansial, atau kemampuan untuk menggunakan dana publik yang cukup untuk menjalankan peraturan, yang diperlukan untuk mewujudkan kepentingan negara. (Syafi'ie, Inu Kencana, 2003) menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan adalah proses penyelenggaraan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan, dan koordinasi pemerintahan (pusat dan daerah, serta antara penguasa dan rakyatnya) dalam berbagai peristiwa dan tanda-tanda pemerintahan yang bersifat mengharapakan.

Kinerja sebagaimana ditunjukkan oleh (Sinambela, 2010) "Memberikan pengertian sebagai hasil kerja atau prestasi kerja" yang diturunkan dari pengertian "kinerja" adalah istilahnya. Kinerja adalah melaksanakan tugas dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya untuk menghasilkan hasil yang normal. (Sinambela, 2010) "Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara sah, tanpa melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut (Robbins, 2006), menyatakan kinerja adalah jawaban atas pertanyaan, "Hasil apa yang dicapai seseorang setelah melakukan sesuatu". Sedangkan definisi kinerja menurut Prawirosentono dalam (Nor, 2013), kinerja diartikan sebagai "hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing" dan sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan demi mencapai tujuan organisasi melalui moralitas

dan etika. Menurut (Edison, 2016) kinerja adalah hasil dari siklus pelanggaran yang diantisipasi terjadi selama waktu yang telah ditentukan dibawah kondisi atau pengaturan yang telah ditentukan sebelumnya.

Anda harus mengenal istilah-istilah administrasi, termasuk yang Anda gunakan di tempat kerja dan dalam kehidupan sehari-hari. Kata ini sering digunakan dalam percakapan sehari-hari. Namun, tidak semua orang tahu tentang apa yang disimpulkan oleh asosiasi yang sebenarnya. Menurut (Sondang Siagian, 2012), administrasi dapat disimpulkan sebagai keseluruhan proses kerjasama dengan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan ide-ide tertentu. Menurut (Dewi, Irra Chrisyanti, 2011) Istilah "administrasi", dan "urusan kesekretariatan" semuanya didefinisikan dalam pengantar administrasi. Informasi diterima, dicatat, dikumpulkan, diproses, dikirim, dan disimpan sebagai bagian dari aktivitas ini.

Dalam bukunya *Current Office Organization* (Gie, The Liang, 2007) mengatakan bahwa organisasi memiliki implikasi yang luas. Misalnya, administrasi adalah proses berkolaborasi secara efektif dengan orang lain untuk mencapai tujuan sebelumnya. Alhasil, rangkaian kegiatan yang membutuhkan kerja sama bukanlah hal baru; sebaliknya, mereka telah ada sejak pemisahan manusia dimulai.

### **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu dalam mewujudkan administrasi yang baik, dipilih karena adanya permasalahan terkait kinerja administrasi pemerintah desa. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian dan kajian lapangan guna mengungkap fakta-fakta yang relevan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode analitis, Moleong dalam (Nuna et al., 2023). Penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata, baik tertulis maupun lisan, yang berasal dari pengalaman dan perilaku orang yang dapat diamati, Moleong dalam (Sahi et al., 2023). Penelitian kualitatif menitikberatkan pada pemahaman alamiah secara holistik, menganggap manusia sebagai instrumen penelitian, melakukan analisis data secara induktif, dan memberikan penekanan lebih besar pada proses ketimbang hasil penelitian yang disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian.

Untuk mendukung keperluan data, maka ditunjuk sejumlah informan dari Aparat Desa Suka Makmur yang berjumlah 9 orang diantaranya, Ketua BPD, Kepala Desa, Kaur Umum Perencanaan dan Tata Usaha, Kaur Keuangan, Kasie Pemerintahan, Kasie Pelayanan dan Kesejahteraan, Kadus 1 Sandayana, Kadus 2 Molonuwayo, Kadus 3 Oluhuta. Dari data selanjutnya dilakukan analisis data yaitu mulai dari : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### **4. Hasil dan Pembahasan Penelitian**

##### **Kinerja Administrasi Pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu**

Penyelenggaraan pemerintahan desa dapat berjalan dengan efektif jika sumber daya manusia yang bertanggung jawab atas pemerintahan desa dapat dipercaya dan mampu menyelesaikan tugas yang diberikan. Kapasitas dan kapabilitas para aktor dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dilaksanakan menentukan kemajuan suatu desa. Namun selain memiliki sumber daya manusia yang memadai, pemerintahan desa juga harus disertai dengan pengaturan yang efisien dan efektif agar tidak terjadi kendala teknis pelaksanaan. Oleh karena itu, melalui penelitian ini penulis akan menjelaskan beberapa temuan tentang kinerja layanan administrasi Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu yaitu sebagai berikut :

##### ***Tangibles (tampak fisik)***

*Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh providers. Kantor Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu memang seyogyanya dilengkapi dengan fasilitas yang cukup memadai, yaitu mulai dari gedung, peralatan, hingga fasilitas pelayanan dan penunjang lainnya. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam segala urusan di kantor desa khususnya pelayanan administrasi pemerintahan, surat-menyurat dan lain-lain. Hanya saja di Desa Suka Makmur itu masih terdapat keluhan dari masyarakat seperti jaringan telepon, koneksi internet, serta akses jalan yang rusak dan berlubang, dan hal tersebut merupakan sarana penunjang untuk mempercepat aktivitas di desa itu sendiri, termasuk dapat membantu aparat desa dalam melakukan pendaftaran dilapangan.

Berkaitan dengan tampak fisik pelayanan yang dimiliki, dimana SI selaku Kepala Desa dalam wawancara mengatakan bahwa :

*“Tampak fisik kelengkapan fasilitas pelayanan administrasi di desa sudah memadai, namun masih ada juga beberapa asilitas penunjang lainnya yang masih perlu dibenahi yaitu seperti jaringan telephon da kondisi internet serta akses jalan”.*

Hal tersebut juga ditegaskan oleh FI selaku Sekretaris Desa dalam wawancara menjelaskan bahwa :

*“Tampak fisik kelengkapan fasilitas di desa cukup memadai, tinggal jaringan telpon dan koneksi internet saja yang masih sulit diakses oleh masyarakat, sehingga terkadang komunikasi sering mengalami hambatan”.*

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara langsung dilapangan telah menunjukkan bahwa, pada prinsipnya fasilitas pelayanan administrasi pemerintahan di Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu sudah memadai, dan hal ini sangat membantu kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang membutuhkan, hanya saja untuk jaringan telpon dan koneksi internet yang masih sulit diakses serta perlu perbaikan jalan akses desa yang rusak, agar lebih memudahkan lagi masyarakat untuk beraktivitas, serta mempermudah aparat desa dalam melakukan pendataan dilapangan.

Oleh karena itu menurut analisis peneliti bahwa, dimana Pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu terus memperhatikan fasilitas yang ada dan tetap melengkapinya, agar lebih memudahkan lagi bagi pemerintah desa untuk terus meningkatkan kinerja dibidang administrasi pemerintahan desa khususnya dalam melakukan pendataan dilapangan.

### **Reability (kemampuan)**

*Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Kemampuan sumber daya manusia aparat pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu sejauh ini terbilang cukup handal dalam memberikan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat, dimana aparat

desa selalu menunjukkan tupoksinya masing-masing saat bertugas yang tentunya berdasarkan SOP yang berlaku di Kantor Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu.

Berkaitan dengan kemampuan pelayanan yang dimiliki, dimana SI selaku Kepala Desa dalam wawancara mengatakan bahwa :

*“Kemampuan yang dimiliki oleh penyelenggara layanan administrasi di desa berkualitas, dimana aparat Desa Suka Makmur rata-rata memiliki tingkat pendidikan dan pengalaman kerja yang memadai, serta sering dilibatkan dalam berbagai kegiatan pelatihan, guna peningkatan kinerja aparat desa itu sendiri”.*

Hal tersebut juga ditegaskan oleh AA selaku Kaur Keuangan dalam wawancara juga menjelaskan bahwa :

*“Aparat Desa Suka Makmur intinya memiliki kemampuan kerja yang tinggi, dimana mereka mampu menjelaskan hal-hal yang berhubungan langsung dengan pelayanan administrasi di desa, sehingga segala urusan administrasi desa selalu berjalan dengan baik berdasarkan prosedur yang berlaku di desa”.*

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara langsung dilapangan telah menunjukkan bahwa, aparatur pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu memiliki kemampuan kerja pelayanan administrasi yang baik, dan hal ini dapat meningkatkan kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat yang membutuhkan, sehingga hal tersebut harus dipertahankan serta perlu ditingkatkan lagi, agar masyarakat merasakan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan administrasi di desa.

Oleh karena itu menurut analisis peneliti bahwa, dimana Pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas maupun kemampuan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah desa, dengan terus melibatkan aparat dalam berbagai kegiatan Diklat, agar dapat menambah wawasan dan pengalaman kerja aparatur pemerintah desa itu sendiri.

### **Responsiveness (kerelaan)**

*Responsiveness* atau *responsivitas* adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu sejauh ini terus menunjukkan kinerja pelayanan administrasi desa dengan

baik. Dimana setiap kali melayani masyarakat mereka selalu saja tanggap dan mengerjakannya dengan cepat dan professional di bidangnya masing-masing, sehingga yang terjadi di desa yaitu masyarakat sangat merespon dengan baik segala aktivitas yang ada di desa.

Berkaitan dengan kerelaan dalam memberikan pelayanan, dimana SI selaku Kepala Desa dalam wawancara mengatakan bahwa :

*“Respon aparat dalam memberikan pelayanan yaitu cepat dan tepat, dimana tanpa di iming-iming dengan sesuatu mereka tetap melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik dan penuh tanggungjawab”.*

Hal tersebut juga ditegaskan oleh DP selaku Kepala Seksi Pemerintahan dalam wawancara juga menjelaskan bahwa:

*“Respon aparat sangat cepat dalam memberikan pelayanan administrasi di desa, hanya saja ketika aparat melakukan tugas pendataan dilapangan terkadang pemilik rumah tidak ada ditempat, sehingga hal ini seringkali membuat kerja-kerja administrasi di desa sedikit mengalami hambatan”.*

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara langsung dilapangan telah menunjukkan bahwa, aparatur pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu selalu tanggap dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi di desa, dimana aparat selalu menunjukkan kinerja yang baik, meskipun terkadang aparat desa seringkali mengalami hambatan dalam pendataan dilapangan akibat dari pemilik rumah tidak berada ditempat karena sering pindah alamat maupun berpergian, akan tetapi aparat desa tetap bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan.

Oleh karena itu menurut analisis peneliti bahwa, dimana aparatur pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu terus mempertahankan semangat kerja yang dimiliki, dengan tetap memberikan pelayanan administrasi secara professional serta terus menunjukkan kinerja pelayanan yang prima, agar masyarakat merasakan kepuasan tersendiri terhadap kinerja pelayanan administrasi yang diberikan.

### **Assurance (kepastian)**

*Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*. Pemerintah Desa Suka

Makmur Kecamatan Bulango Ulu dalam hal ini terus berupaya memberikan kepastian maupun kejelasan terkait segala aktivitas pengurusan administrasi pemerintahan di desa. Dimana hal ini dilakukan agar masyarakat paham terhadap apa yang dilakukannya, serta dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan segala aktivitas pengurusan administrasi di desa.

Berkaitan dengan kepastian atau kejelasan dalam memberikan pelayanan, dimana SI selaku Kepala Desa dalam wawancara mengatakan bahwa :

*"Kepastian atau kejelasan pelayanan administrasi harus sesuai dengan standar pelayanan mengenai waktu pelayanan di desa, dan hal ini sudah dilakukan oleh aparat desa dengan baik, agar memudahkan masyarakat untuk mengurus sesuatu di desa".*

Hal tersebut juga ditegaskan oleh HD selaku Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan dalam wawancara juga menjelaskan bahwa :

*"Aparat desa selalu memberikan kepastian maupun kejelasan waktu pelayanan dengan baik, sehingga masyarakat merasakan kepuasan terhadap kinerja pelayanan administrasi yang diberikan di desa".*

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara langsung dilapangan telah menunjukkan bahwa, aparat pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu selalu memberikan kepastian maupun kejelasan waktu pelayanan administrasi di desa, akan tetapi terkadang dalam hal pendataan dilapangan, dimana aparat seringkali mengalami kendala, seperti ketidakhadiran pemilik rumah ditempat, akses komunikasi yang buruk serta akses jalan yang rusak.

Oleh karena itu menurut analisis peneliti bahwa, dimana aparat pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu terus mempertahankan semangat kerja yang dimiliki, dengan tetap memberikan kepastian maupun kejelasan pelayanan administrasi secara professional serta terus menunjukkan kinerja pelayanan yang prima, meskipun sering mendapatkan hambatan dilapangan terkait pendataan administrasi kependudukan dan administrasi pemerintahan.

### ***Empathy (perlakuan)***

Empathy adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers. Pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu pada prinsipnya terus menunjukkan *emphaty* yang baik, dimana aparat memperlakukan masyarakat dengan baik, sehingganya dengan kinerja pemerintah desa yang baik ini, telah mendapatkan perhatian dan respon yang positif dari seluruh masyarakat itu sendiri.

Berkaitan dengan perlakuan dalam memberikan pelayanan, dimana SI selaku Kepala Desa dalam wawancara mengatakan bahwa :

*“Selama ini aparat desa selalu memperlakukan masyarakat dengan baik, ramah, sopan dan lain-lain, dimana hal ini dilakukan agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi di desa selalu memberikan respon yang baik pula”.*

Hal tersebut juga ditegaskan oleh FI selaku Sekretaris Desa dalam wawancara juga menjelaskan bahwa :

*“Perlakuan pemerintah Desa Suka Mamur kepada masyarakat sudah baik, dimana aparat cepat merespon segala kebutuhan masyarakat dalam hal pengurusan administrasi, sehingga masyarakat merasa senang dan bahagia”.*

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara langsung dilapangan telah menunjukkan bahwa, aparatur pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu selalu memperlakukan masyarakat dengan baik, sopan dan santun, akan tetapi terkadang dalam hal pendataan dilapangan, dimana aparat seringkali mengalami kendala, seperti ketidakhadiran pemilik rumah ditempat, akses komunikasi yang buruk serta akses jalan yang rusak, dan hal tersebut dapat menghambat tugas aparat dalam merampungkan data administrasi pemerintahan itu sendiri.

Oleh karena itu menurut analisis peneliti bahwa, dimana aparatur pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu terus mempertahankan semangat kerja dan sifat yang dimiliki, dengan tetap memperlakukan masyarakat dengan baik dan bijaksana serta terus menunjukkan kinerja pelayanan yang prima, meskipun sering mendapatkan hambatan dilapangan terkait pendataan administrasi kependudukan dan administrasi pemerintahan.

## 5. Kesimpulan

Kinerja administrasi pemerintah di Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo tergolong baik, dimana hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator kinerja pelayanan administrasi yang digunakan yaitu : 1) *Tangibles*, dimana pada prinsipnya fasilitas pelayanan administrasi pemerintahan di Desa tersebut sudah memadai, dan hal ini sangat membantu kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang membutuhkan, hanya saja untuk jaringan telpon dan koneksi internet yang masih sulit diakses serta perlu perbaikan jalan akses desa yang rusak, agar lebih memudahkan lagi masyarakat untuk beraktivitas, serta mempermudah aparat desa dalam melakukan pendataan dilapangan.; 2) *Reliability*, dimana aparatur pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu memiliki kemampuan kerja pelayanan administrasi yang baik, dan hal ini dapat meningkatkan kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat yang membutuhkan, 3) *Responsiveness*, aparatur pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu selalu tanggap dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi di desa, dimana aparat selalu menunjukkan kinerja yang baik, meskipun terkadang aparat desa seringkali mengalami hambatan dalam pendataan dilapangan, 4) *Assurance*, aparatur pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu selalu memberikan kepastian maupun kejelasan waktu pelayanan administrasi di desa, akan tetapi terkadang dalam hal pendataan dilapangan, dimana aparat seringkali mengalami kendala, seperti ketidakhadiran pemilik rumah ditempat, akses komunikasi yang buruk serta akses jalan yang rusak, dan 5) *Empathy*, aparatur pemerintah Desa Suka Makmur Kecamatan Bulango Ulu selalu memperlakukan masyarakat dengan baik, sopan dan santun, akan tetapi terkadang dalam hal pendataan dilapangan.

## Daftar Pustaka

- Arsjad, Muh. F. (2018). *Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo*. *Gorontalo Journal of Public Administration Studies*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.32662/gjipads.v1i1.176>
- Dewi, Irra Chrisyanti. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Edison. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Gie, The Liang. (2007). *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Junus, D., Nuna, M., Hunawa, R., Sahi, N. A., & Tumuhulawa, A. (2023). *Good Village Governance Di Desa Ayumolingo*. *Governance*, 11(1), 51–62. <https://doi.org/10.33558/governance.v11i1.5896>
- Nor, M. (2013). *Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Desa Dan Pelayanan Masyarakat Di Kampung Long Iram Seberang Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat*. 3.
- Nuna, M., Tumuhulawa, A., Sahi, N. A., Pauweni, L., & Biongan, A. (2023). *Analisis Kesiapan Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Keuangan Dan Aset Desa*. *Governance*, 11(1), 40–50. <https://doi.org/10.33558/governance.v11i1.5895>
- Robbins. (2006). *Perilaku Organisasi, Edisi Duabelas*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Sahi, N. A., Luawo, S. R., Nuna, M., & Bilondatu, N. (2023). *Bureaucratic Reform In Population Administration Services In Tilongkabila District Bone Bolango Regency*.
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Akasara.
- Sondang Siagian. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafi'ie, Inu Kencana. (2003). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang *Desa*.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*.