

# **EVALUASI KINERJA APARATUR DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT**

**(Studi Kasus Di Desa Pangkalan Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna)**

**Oleh:**

**Hena Salsabila Putri  
NIM. 2105020043**

## **ABSTRAK**

Pelayanan publik yang optimal merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik. Namun, pada kenyataannya masih ditemukan berbagai permasalahan yang menghambat kinerja aparatur desa dalam melayani masyarakat di Desa Pangkalan seperti staf desa yang kurang disiplin dalam kehadiran, respon dalam melayani masyarakat masih lambat, dan pembagian tugas antar kasi/kaur yang belum mumpuni. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi/menilai kinerja aparatur desa dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat kinerja aparatur di Desa Pangkalan dalam melayani masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori evaluasi Agus Dwiyanto (2006) dengan lima indikator yakni Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas untuk membantu peneliti dalam menjelaskan dan menganalisis fenomena masalah. Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif teknik deskriptif dengan sumber data primer dan data sekunder yang berfokus pada evaluasi atau penilaian kinerja aparatur desa. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa dalam melayani masyarakat di Desa Pangkalan Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna sudah menunjukkan pencapaian yang memadai dan mendekati optimal, walaupun masih perlu ditingkatkan lagi. Kemudian penelitian ini menemukan beberapa faktor penghambat kinerja, yaitu keterbatasan jaringan dan akses, anggaran terbatas, rendahnya partisipasi masyarakat, keterlambatan informasi, motivasi kerja yang rendah, dan kurangnya disiplin kehadiran.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Penilaian Kinerja, Aparatur Desa**

**EVALUATION OF THE PERFORMANCE OF VILLAGE OFFICIALS IN  
SERVING THE COMMUNITY**

**(Case Study in Pangkalan Village, Serasan District, Natuna Regency)**

**By:**

**Hena Salsabila Putri**

**NIM. 2105020043**

**ABSTRACT**

*Optimal public service is one of the important indicators in realizing good village governance. However, in reality, there are still various problems that hamper the performance of village officials in serving the community in Pangkalan Village, such as village staff who are less disciplined in attendance, slow responses in serving the community, and the division of tasks between heads who are not yet qualified. Therefore, this study aims to evaluate/assess the performance of the village apparatus and find out what factors hinder the performance of the apparatus in Pangkalan Village in serving the community. This study uses Agus Dwiyanto's (2006) evaluation theory with five indicators, namely Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsiveness, and Accountability to assist researchers in explaining and analyzing problem phenomena. The approach used is a qualitative approach with descriptive techniques with primary and secondary data sources that focus on evaluating or assessing the performance of village officials. The results of this study indicate that the performance of village officials in serving the community in Pangkalan Village, Serasan Subdistrict, Natuna Regency has shown adequate achievement and is close to optimal, although it still needs to be improved. Then this study found several factors inhibiting performance, namely network and access limitations, limited budget, low community participation, information delays, low work motivation, and lack of attendance discipline.*

**Keywords: Public Service, Performance Appraisal, Village Apparatus**