

# Eksistensi Pelayanan Pemerintah Desa Studi Kasus Di Desa Mondatong Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow

Christian Pangau<sup>1\*</sup>, Ellys Rachman<sup>2</sup> dan Andi Yusuf Katili<sup>3</sup>

Public Administration Science at Bina Taruna University, Gorontalo, Indonesia

\*Correspondence author: cpangau26@gmail.com

**Abstract.** Village government plays a strategic role in providing quality public services to the community, especially in realizing effective and responsive governance. However, in practice, there is still a gap between theory and implementation in the field, especially in Mondatong Village, Porigar District, Bolaang Mongondow Regency. Public services in this village have not run optimally, characterized by the maximum malfunction of the village office, limited human resources (HR) of village apparatus, and lack of service support facilities. This study aims to analyze the existence of Mondatong village government services by focusing on the organizational function of the village office, the quality and availability of human resources, and the completeness of service facilities. The method used is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques in the form of observation, in-depth interviews, and documentation. The main findings of the study show that the existence of village government services has not been fully realized functionally; Village officials still lack competence, inadequate service facilities, and the community has not felt optimal public services. The results of this research are expected to be the basis for the village government in formulating a more effective service improvement strategy, as well as strengthening the application of public service principles as mandated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services.

**Keyword:** Existence; quality of service; the village government; village office; mondalong village

## How to Cite:

Pangau, C., Rachman, E., & Katili, A. Y. (2025). Eksistensi Pelayanan Pemerintah Desa Studi Kasus Di Desa Mondatong Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 50-59. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.10.1.2025.50-59>

## 1. Pendahuluan

Pemerintahan desa merupakan struktur pemerintahan paling dasar dalam sistem administrasi di Indonesia yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai bagian dari implementasi desentralisasi, desa memiliki wewenang untuk mengatur dan mengelola kepentingan warganya berdasarkan hak asal-usul serta norma-norma adat yang berlaku. Hal ini sesuai dengan Pasal 67 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang memberikan desa hak dan tanggung jawab untuk mengelola, melindungi keharmonisan sosial, meningkatkan taraf hidup warga, serta memperbaiki kualitas layanan publik di desa (Indonesia, 2014). Efektivitas pelayanan publik di tingkat desa menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pengelolaan pemerintahan desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Landasan hukum utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Indonesia, 2009). Pada Pasal 3 undang-undang tersebut disebutkan bahwa tujuan pelayanan publik mencakup: (1) adanya

kejelasan batasan serta hubungan hak, tanggung jawab, dan kewenangan semua pihak yang terlibat; (2) terciptanya sistem layanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik; (3) kepastian penyelenggaraan pelayanan sesuai peraturan; serta (4) perlindungan hukum yang jelas bagi masyarakat dalam memperoleh layanan.

Selanjutnya, Pasal 4 Undang-Undang tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik harus berlandaskan pada kepentingan umum, memberikan kepastian hukum antara warga dan penyedia layanan, melindungi hak masyarakat atas pelayanan yang adil, terbuka, dan akuntabel, mendorong partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, efisien, dan mudah diakses (Indonesia, 2009).

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, tepat sasaran, dan transparan. Dengan terciptanya pelayanan yang berkualitas, diharapkan masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dan terwujud tata kelola desa yang baik (*good governance*).

Namun, dalam implementasinya, masih banyak desa yang menghadapi berbagai tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009. Beberapa permasalahan utama yang sering muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa adalah (1) tidak berfungsinya kantor desa secara optimal, (2) keterbatasan sumber daya manusia (SDM) aparatur desa, (3) serta minimnya fasilitas penunjang pelayanan. Ketiga faktor ini menjadi kendala serius yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat desa.

Salah satu desa yang menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Desa Mondatong, Kecamatan Poigar, Kabupaten Bolaang Mongondow. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa fungsi kantor desa belum berjalan optimal. Beberapa kendala yang ditemukan di lapangan ialah keberadaan kantor desa yang masih banyak dipertanyakan, artinya eksistensi kantor desa secara fisik belum benar-benar nampak, serta kurangnya keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi ini bertentangan dengan Pasal 15 UU No. 25 Tahun 2009, yang menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana prasarana yang menciptakan iklim pelayanan yang memadai.

Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) aparatur desa juga menjadi kendala utama dalam pelayanan publik. Jumlah perangkat desa yang bertugas masih terbatas, sementara beban kerja yang harus ditanggung cukup besar. Beberapa perangkat desa juga belum memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugas administratif maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini bertentangan dengan Pasal 15 ayat (c) UU No. 25 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menempatkan pelaksana yang memiliki kompetensi. Kurangnya pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi aparatur desa serta kurangnya kesadaran penuh dari aparatur desa itu sendiri juga menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi lambat dan kurang efisien, yang pada akhirnya berdampak pada ketidakpuasan masyarakat.

Faktor lain yang turut mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan publik di Desa Mondatong adalah minimnya fasilitas penunjang pelayanan di kantor desa. Fasilitas pelayanan yang tersedia masih sangat terbatas, seperti kurangnya perangkat komputer untuk pengolahan data administrasi, tidak tersedianya jaringan internet yang stabil, serta tidak adanya ruang tunggu yang layak bagi masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan mereka. Kondisi ini mengakibatkan

berbagai hambatan dalam proses pelayanan, mulai dari keterlambatan dalam pengolahan data hingga ketidaknyamanan masyarakat yang harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Desa.

Permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Mondatong membawa dampak yang cukup besar bagi kehidupan masyarakat. Dampak yang ditimbulkan antara lain: (1) Penurunan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah Desa. Ketidakefektifan pelayanan publik menyebabkan masyarakat merasa kurang diperhatikan oleh pemerintah desa. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa dan dapat berimbas pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam program pembangunan desa. (2) Lambatnya Proses Administrasi dan Pembangunan Desa. Absennya fungsi kantor desa dan keterbatasan SDM membuat berbagai program dan kebijakan pembangunan desa menjadi terhambat, memperlambat sistem pelayanan yang efektif dan efisien, yang pada akhirnya menghambat kemajuan desa secara keseluruhan. (3) Ketidakpuasan Masyarakat terhadap Layanan. Minimnya fasilitas penunjang pelayanan publik di kantor desa seperti kurangnya komputer, printer, alat tulis kantor, serta fasilitas lainnya mengakibatkan layanan yang diberikan tidak maksimal. Masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan layanan publik dapat menjadi semakin apatis terhadap sistem pemerintahan desa.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “Eksistensi pelayanan pemerintah desa di Desa Mondatong Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow” dengan fokus pada tiga aspek utama: fungsi kantor desa, ketersediaan dan kualitas SDM aparatur desa, serta fasilitas penunjang pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan desa saat ini, mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat, serta memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah desa dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di masa mendatang.

Melalui penelitian ini, diharapkan pemerintah desa dapat lebih memahami pentingnya penerapan UU No. 6 tahun 2014 tentang Desa serta UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga standar pelayanan dapat ditingkatkan, kualitas aparatur desa dapat diperbaiki, serta fasilitas pelayanan dapat diperkuat guna menciptakan tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak terkait dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam mendukung pembangunan desa serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat secara keseluruhan. Karena pada dasarnya kualitas pelayanan publik dapat dijadikan indikator untuk mengukur kinerja-kinerja pemerintahan (Handayani et al., 2025).

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang aplikatif dan dapat diimplementasikan oleh pemerintah desa dalam meningkatkan tata kelola pelayanan publik. Reformasi dalam sistem pelayanan publik di tingkat desa harus dilakukan secara bertahap dengan memperhatikan aspek kantor desa melalui fungsi organisasinya, kapasitas SDM, serta penguatan fasilitas penunjang, agar pelayanan publik yang diberikan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

---

## 2. Konsep dan Tinjauan Literatur

### Konsep Eksistensi

Eksistensi berasal dari bahasa latin *existere* yang bisa diartikan menonjol, muncul, atau menjadi lebih nyata. Oleh karena itu, eksistensi mengacu pada kemunculan, proses menjadi ada, atau kondisi menjadi nyata daripada hanya berada dalam keadaan yang mengada (Zainal, dalam F & Darmawan., 2024).

Konsep eksistensi dalam paham filsafat, merujuk pada keberadaan sesuatu secara nyata. Konsep ini telah menjadi pusat perhatian dalam aliran eksistensialisme, diantaranya dikembangkan oleh Jean Paul Sartre yang mendefinisikan bahwa "eksistensi mendahului esensi" yang berarti bahwa manusia tidak lahir dengan makna atau tujuan tetap, melainkan membentuk makna hidupnya sendiri melalui tindakan. Kita memiliki pilihan seperti apa jalan hidup yang kita inginkan dan menentukan siapa diri kita. Esensi manusia adalah kebebasan dimana hal yang ada dalam diri manusia membedakannya dengan apapun yang ada dalam dunia ini (Aditama et al., 2022).

Nofirattullah juga mengemukakan eksistensi adalah suatu keberadaan yang akan merubah suatu keadaan yang telah ada, sehingga terjadi pergerakan hal-hal ke arah yang lebih berkualitas (Vina et al., 2021).

Teori ini mengungkapkan bahwa eksistensi tidak hanya diartikan sebagai "ada", melainkan sebagai suatu proses untuk menjadi diri sendiri secara autentik (jati diri yang sebenarnya) melalui pilihan dan tanggung jawab. Eksistensi juga menyangkut kesadaran akan keberadaan, keterlibatan dalam dunia, dan hubungan dengan sesama. Oleh karena itu, eksistensi bukanlah keadaan statis, melainkan dinamis yakni terus-menerus dibentuk oleh pengalaman, keputusan, dan relasi sosial. Sejalan dengan ini, Abidin juga berpandangan sama bahwa eksistensi itu sifatnya dinamis, yakni suatu hal yang bisa menjadi atau berkembang. Artinya, eksistensi selalu mengalami perubahan baik itu ke arah kemajuan maupun ke arah sebaliknya yaitu kemunduran (F & Darmawan., 2024).

Jika teori ini diterapkan dalam konteks pelayanan publik, khususnya pemerintah desa, konsep eksistensi dalam konteks pelayanan pemerintah desa dapat dimaknai sebagai kehadiran yang tidak hanya bersifat formal atau struktural, tetapi juga fungsional dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Eksistensi pemerintah desa bukan sekadar soal ada atau tidaknya sebuah lembaga, melainkan sejauh mana lembaga tersebut menjalankan peran dan tanggung jawabnya dalam melayani warga. Pelayanan yang eksis secara nyata adalah pelayanan yang responsif, transparan, dan memberi dampak langsung terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam pandangan eksistensialisme di atas, sebagaimana diungkapkan oleh Jean Paul Sartre, bahwa "eksistensi mendahului esensi", yang berarti jika diterjemahkan dalam konteks ini, "eksistensi seseorang" disebut "lembaga" membentuk makna keberadaannya melalui tindakan. Maka, keberadaan aparatur desa sebagai pelayan publik tidak bisa hanya diukur dari status jabatannya, melainkan dari kesadaran dan pilihan untuk melayani secara autentik dan bertanggung jawab. Selain itu, eksistensi pelayanan desa juga terwujud dalam relasi yang terbuka dan etis antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah desa tidak berdiri sendiri, melainkan eksis dalam hubungan timbal balik dengan warga sebagai mitra dalam pembangunan. Oleh karena itu, pelayanan publik di desa harus senantiasa bergerak dan tumbuh menjadi proses eksistensial yang terus memperbaiki diri, terbuka terhadap kritik, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Eksistensi pemerintah desa yang sejati adalah ketika masyarakat tidak hanya mengetahui bahwa pemerintah desa itu ada, tetapi merasakan kehadirannya secara nyata dalam kehidupan sehari-hari.

---

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga-lembaga yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan ini mencakup berbagai hal yang diperlukan oleh warga negara, seperti layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, administrasi kependudukan, pengelolaan air bersih, keamanan, dan banyak lagi. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kesejahteraan bagi seluruh anggota masyarakat tanpa diskriminasi, sehingga mereka dapat menikmati hak-hak dasar yang dijamin oleh negara.

Dalam praktiknya, pelayanan publik mencakup proses yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan cara yang cepat, efisien, dan memuaskan. Hal ini berarti setiap instansi atau lembaga yang memberikan pelayanan publik harus memiliki sistem yang terorganisir dengan baik, tenaga kerja yang kompeten, serta prosedur yang jelas agar pelayanan bisa diberikan dengan optimal. Layanan publik yang baik tidak hanya harus memenuhi kebutuhan dasar masyarakat tetapi juga harus berorientasi pada kualitas, keadilan, dan aksesibilitas, sehingga dapat dijangkau oleh semua orang, termasuk mereka yang berada di wilayah terpencil atau dalam kondisi yang kurang menguntungkan.

Pelayanan publik juga harus dilakukan dengan prinsip-prinsip transparansi, di mana proses dan keputusan yang diambil dapat dilihat dan diawasi oleh masyarakat, serta akuntabilitas, di mana lembaga yang bertanggung jawab siap mempertanggungjawabkan segala bentuk tindakan atau kebijakan yang diambil. Selain itu, pelayanan publik yang ideal menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam prosesnya, misalnya dengan memberi ruang bagi warga untuk memberikan masukan, mengajukan keluhan, atau menyampaikan aspirasi mereka. Dengan pendekatan ini, pelayanan publik bisa lebih sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat dan mampu membawa dampak positif yang lebih besar.

Sederhananya, pelayanan publik adalah upaya nyata pemerintah dan lembaga-lembaga terkait untuk memastikan bahwa setiap individu mendapatkan layanan yang layak, memadai, dan memenuhi standar yang ditentukan. Masyarakat diharapkan merasa terbantu dan dihargai melalui pelayanan ini, yang mencerminkan peran pemerintah sebagai pelindung dan pelayan rakyat. Pelayanan publik yang berkualitas tinggi tidak hanya mendukung kesejahteraan individu, tetapi juga memperkuat pembangunan sosial dan ekonomi secara keseluruhan, menciptakan lingkungan yang stabil dan produktif bagi semua orang.

### Teori Pelayanan Publik

Moenir berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dikerjakan oleh seseorang maupun sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu sebagai bentuk usaha dalam memenuhi kepentingan orang sesuai dengan hak dari orang tersebut. pelayanan publik bertujuan untuk menyiapkan pelayanan publik yang dikehendaki serta dibutuhkan oleh masyarakat publik, dan bagaimana menyatakan kepada publik secara tepat mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya sesuai dengan apa yang telah direncanakan maupun disediakan oleh pemerintah (Sawir, 2020).

Menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Indonesia, 2009).

Menurut Hayat, pelayanan publik ialah bagaimana melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh publik sebagai masyarakat yang harus dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. (Irmawati, 2022).

Sementara itu menurut Pasalong, pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Muslimin B Putra, 2022).

Dari semua teori yang peneliti temui, penjabaran definisi pelayanan publik yang paling ideal dan mudah dipahami ialah sebagaimana yang diungkapkan oleh Sumaryadi, dimana menurutnya, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat secara operasional dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan berdasarkan keperluan masyarakat secara umum dan bukan hanya memerhatikan orang perorangan saja. Pelayanan publik ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya. Kedua, pelayanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan orang perseorangan atau bisa disebut pelayanan administrasi yang dapat berupa kartu penduduk, surat keterangan, dan surat-surat lainnya (AlJufry, M. M., & Rochim, 2022).

Dari beberapa teori terkait pelayanan publik tersebut diatas, dengan demikian dapat diambil suatu konklusi bahwasanya pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani baik kepada individu/perseorangan maupun secara kelompok/masyarakat yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

### Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merujuk pada sejauh mana suatu layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi publik memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan ini meliputi berbagai aspek, termasuk ketepatan waktu, efisiensi, kejelasan prosedur, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta kenyamanan dalam proses layanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas berarti bahwa masyarakat menerima layanan yang tidak hanya cepat dan akurat tetapi juga adil dan dapat diakses oleh semua, tanpa memandang latar belakang atau status sosial.

Merujuk pada regulasi Pemerintahan/Negara, yaitu dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa prinsip yang mana salah satunya mencakup tentang transparansi dengan pengertian adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur, persyaratan pelayanan, unit kerja dan pejabat yang bertanggung jawab, rincian biaya, waktu penyelesaian, dan di informasikan secara terbuka. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya transparansi maka pelayanan yang diberikan para penyelenggara pelayanan publik tersebut tidak akan tercapai suatu kepuasan dalam mendapatkan pelayanan.

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari prinsip pelayanan publik dalam Keputusan (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 diatas yang mengatur tentang pedoman umum untuk penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Keputusan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui prinsip-prinsip yang jelas dan terukur. (kementerian pendayagunaan aparatur negara, 2003).



---

Keputusan ini menetapkan bahwa pelayanan publik harus dilakukan dengan mengedepankan prinsip-prinsip berikut:

- Keterbukaan: masyarakat berhak mendapatkan informasi yang jelas mengenai pelayanan yang diberikan.
- Akuntabilitas: penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas kinerja dan hasil pelayanan yang diberikan.
- Partisipasi: masyarakat diharapkan aktif berpartisipasi dalam proses pelayanan.
- Kualitas: pelayanan harus memenuhi standar yang telah ditetapkan untuk menjamin kepuasan masyarakat.

### 3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami fenomena secara alami, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama. Menurut Sugiyono (2016), pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian yang menelaah objek dalam kondisi alamiah, dengan peneliti sebagai alat utama dalam pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, sementara analisis datanya bersifat induktif. Hasil penelitian ini lebih menekankan pada makna dari temuan, bukan pada generalisasi. Selain itu, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu bertujuan untuk menggambarkan secara rinci situasi atau fenomena yang diteliti sebagaimana adanya. Arikunto (2016) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan atas suatu gejala guna menemukan solusi dari permasalahan yang diangkat.

### 4. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini berfokus pada tiga permasalahan dalam mengukur Eksistensi Pelayanan Pemerintah yang ada di Desa Mondatong Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow, yaitu fungsi organisasi (kantor desa), Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur, serta fasilitas pelayanan.

#### Fungsi Organisasi (Kantor Desa)

Kantor desa merupakan pusat aktivitas administrasi desa yang juga berfungsi sebagai tempat bagi aparat desa untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Kantor desa menjadi tempat pertama dan terdekat bagi warga untuk mendapatkan layanan pemerintahan, seperti pengurusan surat keterangan, pembuatan KTP atau KK, surat pengantar, serta pengajuan bantuan sosial. Pelayanan publik di kantor desa bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus keperluan sehari-hari tanpa harus pergi jauh ke kantor kecamatan atau kabupaten.

Kantor desa juga menjadi simbol kehadiran pemerintah di tengah-tengah masyarakat desa, yang mencerminkan keseriusan pemerintah desa dalam memberikan layanan terbaik kepada warganya. Oleh karena itu, keberadaan dan kondisi bangunan kantor desa perlu menjadi perhatian utama pemerintah desa agar pelayanan publik di desa dapat terlaksana dengan optimal, tertib, dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Pembangunan desa harus menjadi prioritas utama dari pemerintah desa baik itu berupa pembanguann fisik maupun non fisiik, dengan demikian pemerintah desa harus bekerja sama dalam mencapai keberhasilan pembangunan guna memenuhi

---

kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat (Sambas et al., 2018). Pembangunan fisik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bangunan kantor desa.

Berdasarkan temuan dari hasil penelitian, peneliti menarik kesimpulan bahwasanya fungsi organisasi dalam hal ini fungsi kantor desa sebagai pusat pelayanan desa belum berjalan optimal hal ini dikarenakan eksistensi kantor desa itu sendiri yang masih dipertanyakan keberadaannya karena masih digabungkan dengan bangunan balai desa, bahkan ada yang mengatakan kantor desa tidak ada secara fisik. Selain itu, perihal kantor desa yang menyatu dengan balai desa/bangunan serba guna, tidak memungkinkan untuk penyimpanan fasilitas pelayanan dan berkas-berkas administrasi, apalagi untuk dijadikan penyimpanan arsip.

### SDM Aparatur

Sumber Daya Manusia (SDM) secara umum dapat diartikan sebagai seluruh potensi yang dimiliki oleh manusia, baik berupa kemampuan fisik, keterampilan, pengetahuan, keahlian, kreativitas, maupun sikap dan perilaku yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. SDM merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi atau lembaga, karena manusia menjadi penggerak utama dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi berbagai kegiatan. Tanpa adanya SDM yang berkualitas, sumber daya lainnya seperti modal, teknologi, dan peralatan tidak dapat dioptimalkan secara maksimal.

SDM aparatur desa yang berkualitas sangat erat kaitannya dengan mutu pelayanan publik di desa. Aparatur desa yang memiliki kemampuan dan integritas tinggi akan mampu memberikan pelayanan yang efisien, tepat, ramah, dan sesuai dengan prosedur, sehingga masyarakat merasa puas dan percaya pada pemerintah desa. SDM yang baik juga dapat mengelola administrasi dengan rapi, mengelola data kependudukan dengan akurat, serta merespon keluhan atau permintaan masyarakat secara responsif. Sebaliknya, jika kualitas SDM aparatur desa rendah, pelayanan publik akan berjalan lambat, sering terjadi kesalahan data, serta rawan terjadi penyalahgunaan wewenang atau pungutan liar yang merugikan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM aparatur desa melalui pelatihan, pembinaan, dan pengawasan yang berkelanjutan sangat penting dilakukan. Hal serupa dikatakan oleh Fajarwati (2019) bahwa kegiatan pengembangan kapasitas aparatur desa harus menjadi prioritas, karena sumber daya yang berkualitas akan mampu mendorong pelayanan publik yang lebih baik (Rodiyah et al., 2021). Dengan SDM yang kompeten dan profesional, pelayanan publik di desa dapat terlaksana dengan baik serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Berdasarkan temuan dari hasil penelitian, peneliti menarik kesimpulan bahwasanya Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur desa masih kurang kompeten dalam bekerja dan bahkan masih ada aparatur desa yang keluar daerah serta meninggalkan tanggungjawab di desa. bahkan ada harapan dari informan agar aparatur desa memahami betul terkait penggunaan *IT* dalam sistem kerja pemerintahan untuk memaksimalkan pelayanan publik di desa. selain itu, para aparatur desa masih perlu peningkatan kapasitas secara berkala melalui pelatihan dan penting adanya kesadaran tanggungjawab serta kemauan bekerja dari masing-masing individu. Dilihat dari kuantitasnya, SDM Aparatur Desa sudah cukup mumpuni namun baiknya di tambah agar tidak ada yang merangkul lebih dari satu jabatan.

### Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan secara umum dapat diartikan sebagai segala bentuk sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kelancaran proses pemberian layanan kepada masyarakat.



Fasilitas ini mencakup aspek fisik seperti gedung, ruang kerja, ruang tunggu, peralatan kerja, perabot kantor, perlengkapan administrasi, dan teknologi pendukung.

Dalam konteks desa, fasilitas pelayanan merujuk pada sarana dan prasarana yang tersedia di kantor desa untuk mendukung kegiatan pelayanan administrasi dan kebutuhan warga. Fasilitas di desa meliputi bangunan kantor yang layak, ruang kerja perangkat desa, meja layanan, ruang arsip yang tertata, ruang tunggu yang nyaman, peralatan administrasi seperti komputer, printer, dan alat tulis kantor, serta papan informasi yang memudahkan masyarakat mengakses informasi publik. Fasilitas yang lengkap dan terawat akan mempermudah perangkat desa dalam melayani masyarakat, serta mendukung proses administrasi pemerintahan desa agar berjalan lebih efisien. Seperti yang diungkapkan oleh (Kuntoro & Thamrin Noor, 2022) bahwa fasilitas kantor yang mumpuni menjadi pendukung dan memudahkan pegawai untuk meningkatkan produktivitas kerja dalam suatu organisasi.

Berdasarkan temuan dari hasil penelitian, peneliti menarik kesimpulan bahwasanya fasilitas pelayanan Desa Mondatong belum mumpuni karena kurangnya peralatan yang menunjang pelayanan publik seperti alat komputer, printer, dan lain-lain. Bahkan selain itu, menurut beberapa informan, pengadaan fasilitas yang paling utama dan paling *urgent* adalah Kantor Desa itu sendiri yang merupakan pusat aktivitas administrasi desa.

## 5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka pada bagian ini dapat disampaikan beberapa kesimpulan yang merangkum temuan utama dalam penelitian ini. Kesimpulan ini disusun untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan serta menggambarkan secara ringkas hasil penelitian yang telah dilakukan. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian, diuraikan sebagai berikut:

Pertama fungsi organisasi dalam hal ini fungsi kantor desa sebagai pusat pelayanan desa yang ada di Desa Mondatong belum berjalan optimal hal ini dikarenakan eksistensi kantor desa itu sendiri yang masih dipertanyakan keberadaannya karena masih digabungkan dengan bangunan balai desa, bahkan ada yang mengatakan kantor desa tidak ada secara fisik. Selain itu, perihal kantor desa yang menyatu dengan balai desa/bangunan serba guna, tidak memungkinkan untuk penyimpanan fasilitas pelayanan dan berkas-berkas administrasi, apalagi untuk dijadikan penyimpanan arsip.

Kedua Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur desa masih kurang kompeten dalam bekerja dan bahkan masih ada aparatur desa yang keluar daerah serta meninggalkan tanggungjawab di desa. bahkan ada harapan dari informan agar aparatur desa memahami betul terkait penggunaan IT dalam sistem kerja pemerintahan untuk memaksimalkan pelayanan publik di desa. selain itu, para aparatur desa masih perlu peningkatan kapasitas secara berkala melalui pelatihan dan penting adanya kesadaran tanggungjawab serta kemauan bekerja dari masing-masing individu. Dilihat dari kuantitasnya, SDM Aparatur Desa sudah cukup mumpuni namun baiknya di tambah agar tidak ada yang merangkul lebih dari satu jabatan.

Ketiga fasilitas pelayanan Desa Mondatong belum mumpuni karena kurangnya peralatan yang menunjang pelayanan publik seperti alat komputer, printer, dan lain-lain. Bahkan selain itu, menurut beberapa informan, pengadaan fasilitas yang paling utama dan paling *urgent* adalah kantor desa itu sendiri yang merupakan pusat aktivitas administrasi desa.

Simpulan yang komprehensif dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya Eksistensi Pelayanan Pemerintah Desa yang ada di Desa Mondatong Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow belum dapat dinilai layak dalam hal pelaksanaan pelayanan publik di desa. hal ini disebabkan keberadaan kantor desa yang tidak ada secara fisik serta dapat menghambat pelayanan publik yang efisien, responsif, tepat, dan mudah diakses. Selain itu fasilitas pelayanan masih termasuk minim serta Sumber Daya Manusia (SDM) apratur desa masih kurang kompeten dalam melaksanakan tanggungjawabnya.

## Daftar Pustaka

- Aditama, Y., Wirawan, A. A. B., Wahyuni, A. A. R., Udayana, U., & Artikel, I. (2022). Eksistensi Desa Muslim Kampung Kusumba tahun 1990-2015. *Journal of Arts and Humanities*, 26, 147–156.
- AlJufry, M. M., & Rochim, A. I. (2022). Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik:(Studi Kasus Di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(01), 164-169.
- F, S., & Darmawan. (2024). *Eksistensi dan Kinerja Badan Usaha Milik Desa Terhadap Upaya Peningkatan Ekonomi Pedesaan Berdasarkan Perspektif Islam*. 2(6).
- Handayani, Y., Lailiyah, K., & Saraya, S. (2025). Pengelolaan Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Fasilitas Pelayanan Publik Di Desa Weleri. *Jurnal Hukum*, 06(01), 29–34.
- Indonesia, P. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. <https://drive.google.com/file/d/0B7LHOWgvKddOc2hCWDIKczRJa1k/edit?resourcekey=0-7agGO-rz8RMlIP9267cx-Q>
- Indonesia, P. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa*. <https://drive.google.com/file/d/0B2IQUGS4c6yzUm9LUWpjOUh5akk/edit?resourcekey=0-p8yQ1Ep7H8hwGaha-XUOXQ>
- Irmawati, M. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- kementerian pendayagunaan aparatur negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003*. [Dpmpptsp.Bandarlampungkota.Go.Id. https://dpmpptsp.bandarlampungkota.go.id/dasar\\_hukum/Permen/Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor\\_63\\_2003.pdf](https://dpmpptsp.bandarlampungkota.go.id/dasar_hukum/Permen/Keputusan_Menteri_Pendayagunaan_Aparatur_Negara_Nomor_63_2003.pdf)
- Kuntoro, B., & Thamrin Noor, M. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Fasilitas Kantor, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Perangkat Desa Se Kecamatan Kota Besi Kabupaten Kotawaringin Timur. *Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(2), 1–12.
- Muslimin B Putra. (2022). Mengenal Pelayanan Publik. *OMBUDSMAN RI*.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Choiriyah, I. U. (2021). Pengembangan kapasitas SDM aparatur dalam penyelenggaraan pemerintahan desa di Desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 32–41. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v6i1.5631>
- Sambas, Y., Sudiarti, S., & Juliati, Y. S. (2018). Analysis Of Pematang Sei Baru Village Fund Management In An Islamic Economic Perspective (Study On Pematang Sei Baru Village, Tanjung Balai District, Asahan Regency In 2018-2020). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 5000–5012. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Sawir, M. (2020). *“Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi.”* repository.uniyap.ac.id. [http://repository.uniyap.ac.id/239/1/Birokrasi Pelayanan Publik.pdf](http://repository.uniyap.ac.id/239/1/Birokrasi_Pelayanan_Publik.pdf)
- Vina, N. F., Nurul, U. A., & Agus, Z. A. (2021). Eksistensi Pemerintah Desa Dalam Praktik Rentenir Terhadap Masyarakat Miskin di Desa Sambipondok Kecamatan Sindayu Kabupaten Gresik. *Jurnal Respon Publik*, 15(7), 62–68.