

## Perilaku Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Ogolali Kabupaten Tolitoli

Nursam<sup>1\*</sup>; Nasmita<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Madako Tolitoli

email : [nursam@umada.ac.id](mailto:nursam@umada.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam perilaku aparatur Desa Ogolali, Kecamatan Dampal Utara, Kabupaten Tolitoli, dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini mengumpulkan data primer dan sekunder melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan kerangka teori perilaku birokrasi dari Miftah Thoha (2005), yang difokuskan pada tiga indikator kunci: kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab kerja. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa perilaku aparatur Desa Ogolali belum menunjukkan kinerja yang optimal. Secara spesifik, ditemukan manifestasi perilaku yang belum selaras dengan indikator yang ditetapkan: rendahnya tingkat kedisiplinan tercermin dari inkonsistensi jam kerja; minimnya kepedulian terlihat dari respons yang kurang proaktif terhadap kebutuhan masyarakat; dan kurangnya tanggung jawab kerja teridentifikasi dari adanya penundaan penyelesaian tugas. Kesimpulannya, ketiga aspek perilaku tersebut secara kolektif berkontribusi pada belum tercapainya kualitas pelayanan publik yang diharapkan, yang mengindikasikan perlunya pembinaan dan peningkatan kapasitas aparatur desa secara berkelanjutan.

**Kata Kunci : Perilaku Aparatur; Pelayanan Publik; Birokrasi Desa; Desa Ogolali**

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, sejalan dengan amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks Revolusi Industri 4.0, tuntutan akan kualitas pelayanan yang profesional dan responsif semakin tinggi, seiring dengan peningkatan kesadaran hukum masyarakat akan hak-haknya (Nalubega & Uwizeyimana, 2024). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa upaya berkelanjutan dalam reformasi pelayanan publik dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam kualitas layanan (Hodgson *et al.*, 2007) dan memastikan bahwa layanan publik senantiasa disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (Piatak & Jensen, 2024). Fenomena umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik seringkali diwarnai oleh perilaku aparatur yang menghambat efektivitas proses pelayanan, seperti keterlambatan kehadiran atau kurangnya responsivitas. Oleh karena itu penetapan standar pelayanan yang jelas dan prosedur operasi standar (SOP) membantu menjaga konsistensi kualitas pelayanan (Semil *et al.*, 2013). Survei Global Pegawai Negeri mengindikasikan bahwa sikap pegawai, seperti kepuasan kerja, secara langsung mempengaruhi

kualitas layanan (Schuster *et al.*, 2023). Oleh karena itu, konsep pelayanan prima (*Excellence service*) menjadi krusial untuk meningkatkan mutu dan citra pelayanan. Tiga pilar utama pelayanan prima mencakup kemampuan profesional, keteguhan, serta sikap ikhlas, tulus, dan kesediaan untuk membantu.

Implementasi strategi pelayanan prima seringkali menghadapi kendala signifikan, utamanya bersumber dari kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum optimal, baik dari aspek kemampuan dan kompetensi teknis maupun dari sikap dan perilaku para pemberi layanan. Meskipun pilar-pilar pelayanan prima sangat penting dalam mencapai efisiensi dan kepuasan publik, tantangan terkait penurunan kualitas pelayanan publik masih kerap terjadi (Haque, 2001). Sebagaimana kualitas layanan terbukti erat kaitannya dengan sikap penyedia layanan yang memengaruhi persepsi dan loyalitas pelanggan (Purwadhi *et al.*, 2024), observasi awal yang dilakukan di Kantor Desa Ogolali mengidentifikasi beberapa permasalahan terkait perilaku aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik. Permasalahan tersebut mencakup kurangnya disiplin kerja yang ditunjukkan dengan seringnya aparatur datang terlambat, minimnya tanggung jawab terhadap tugas yang terkadang menyebabkan aparatur meninggalkan pengguna layanan atau sulit dihubungi, serta kurangnya pemahaman dalam mengoperasikan teknologi dasar. Kondisi-kondisi ini secara langsung berdampak pada lambatnya proses pelayanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Berangkat dari permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam "Perilaku Aparatur Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Desa Ogolali Kecamatan Dampal Utara Kabupaten Tolitoli".

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami secara mendalam fenomena perilaku aparatur desa dalam konteks sosial nyata melalui observasi langsung dan interaksi dengan informan (Creswell, 2014; Sugiyono, 2018). Metode deskriptif digunakan untuk menyajikan gambaran komprehensif perilaku aparatur desa berdasarkan data yang terkumpul. Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling, yaitu individu yang dianggap paling memahami masalah yang diteliti (Miles & Huberman, 1994). Total 7 informan terlibat, terdiri dari Kepala Desa Ogolali, sekretaris desa, Kasi pelayanan, dan masyarakat. Kepala Desa Ogolali berperan sebagai informan kunci. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam di lapangan. Data sekunder dihimpun dari literatur dan dokumen relevan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2018).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Ogolali, ditemukan bahwa perilaku aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik belum mencapai tingkat optimal. Temuan ini didukung oleh data observasi dan wawancara yang menunjukkan bahwa ketiga indikator perilaku birokrasi menurut Miftah Thoha (2005:33) kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab kerja belum sepenuhnya terpenuhi.

### **Kepedulian Aparatur Desa**

Aspek kepedulian aparatur Desa Ogolali, yang merupakan salah satu indikator penting dalam teori perilaku birokrasi Miftah Thoha (2005:33), masih perlu ditingkatkan. Temuan lapangan menunjukkan bahwa sikap atau tanggapan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan komitmen untuk menciptakan rasa nyaman. Hal ini terlihat dari beberapa kasus di mana pegawai meninggalkan pengguna

layanan saat proses transaksi atau sulit dihubungi ketika masyarakat membutuhkan bantuan atau arahan. Fenomena ini secara jelas mengindikasikan kurangnya inisiatif dan responsivitas, yang merupakan esensi dari kepedulian aparatur dalam memberikan pelayanan prima. Kesenjangan antara harapan masyarakat dan perilaku aparatur ini berdampak langsung pada kualitas pengalaman pelayanan publik.

#### **Kedisiplinan Aparatur Desa:**

Kedisiplinan aparatur desa menjadi kendala signifikan yang secara langsung menghambat efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Ogolali. Sebagaimana ditegaskan oleh Miftah Thoha (2005:33) bahwa kedisiplinan merupakan ketepatan waktu dalam pelayanan guna memastikan pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama, temuan di lapangan menunjukkan bahwa indikator ini belum terpenuhi secara memuaskan. Observasi menunjukkan masih banyak pegawai yang cenderung datang terlambat ke kantor, terutama di pagi hari, yang secara langsung menyebabkan masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lebih lama. Ketepatan waktu dan konsistensi kehadiran aparatur adalah faktor krusial dalam menjamin kelancaran dan efisiensi pelayanan publik. Namun, kondisi faktual di Desa Ogolali mengindikasikan bahwa prinsip kedisiplinan sebagai salah satu pilar perilaku birokrasi yang baik belum terimplementasi secara optimal, berdampak pada penurunan mutu layanan.

#### **Tanggung Jawab Kerja Aparatur Desa:**

Aspek tanggung jawab kerja aparatur, sebagaimana didefinisikan oleh Miftah Thoha (2005:33) sebagai pelaksanaan beban kerja yang harus dilaksanakan oleh aparatur sesuai tugas dan fungsinya, serta didukung oleh kompetensi yang baik, juga belum terlaksana secara optimal di Kantor Desa Ogolali. Hasil penelitian menunjukkan adanya keterbatasan pemahaman dan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan teknologi dasar seperti komputer dan laptop, yang seringkali memperlambat proses pelayanan. Selain itu, ditemukan bahwa pembagian tugas dan pelaksanaannya belum sepenuhnya selaras dengan disiplin ilmu dan kompetensi yang dimiliki aparatur. Kondisi ini secara kolektif mengindikasikan bahwa beban kerja yang diemban oleh aparatur belum sepenuhnya dijalankan sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah diatur, berdampak signifikan pada efisiensi layanan dan kualitas birokrasi secara keseluruhan.

Temuan ini selaras dengan penelitian sebelumnya Arifuddin, (2021); Hakim et al., (2014) menemukan bahwa perilaku birokrasi dan kualitas layanan publik masih belum optimal, ditandai dengan masalah keterlambatan pegawai dan pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu, yang berujung pada pelayanan yang belum memuaskan masyarakat. Senada dengan itu, dari aspek perilaku aparatur sudah cukup baik dalam dimensi menerima, merespons, menghargai, dan bertanggung jawab, ia juga mengakui bahwa implementasinya belum optimal karena masih ditemukan aparatur yang belum menunjukkan perilaku dan perlakuan yang sepenuhnya baik. Keseluruhan temuan ini menegaskan relevansi indikator tanggung jawab kerja dari teori Miftah Thoha sebagai kunci dalam menilai kinerja dan kualitas pelayanan publik.

### **KESIMPULAN**

Analisis terhadap kinerja aparatur Desa Ogolali mengindikasikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum mencapai standar optimal. Kesenjangan kinerja ini teridentifikasi melalui evaluasi terhadap tiga indikator krusial, yaitu kepedulian (*Care*), kedisiplinan (*Discipline*), dan tanggung jawab kerja (*Responsibility*), yang belum menunjukkan pencapaian yang memuaskan. Secara empiris, ditemukan beberapa manifestasi dari persoalan tersebut, antara lain: (1) tingkat kehadiran aparatur yang inkonsisten, (2) penyelesaian tugas yang tidak tuntas yang mencerminkan kurangnya akuntabilitas, dan (3) rendahnya kapabilitas dalam memanfaatkan teknologi informasi

untuk menunjang pekerjaan. Implikasi dari berbagai kendala ini adalah tereduksinya efisiensi dan efektivitas proses pelayanan, yang bermuara pada lambatnya waktu respons terhadap kebutuhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifuddin, N. (2021). Bureaucratic Arrangement In The Government Administration Process Towards The Concept Of Public Service Based On Good Governance. *Lambung Mangkurat Law Journal*, 6(2), 163–175. <https://doi.org/10.32801/abc.v6i2.131>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Hakim, H., Nawawi, J., & Allorante, A. I. (2014). *Analysis In Behavior Bureaucracy Services Licensing In Parepare City (Case Study Service Issuance Permit of Place of Business, Trade Business License, and Construction Permits. International Journal of Scientific & Technology Research*, 3(12), 342–346. <https://www.ijstr.org/final-print/dec2014/Analysis-In-Behavior-Bureaucracy-Services-Licensing-In-Parepare-City-case-Study-Service-Issuance-Permit-Of-Place-Of-Business-Trade-Business-License-And-Construction-Permits.pdf>
- Haq, M. S. (2001). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance. *Public Administration Review*, 61(1), 65–82. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00006>
- Hodgson, L., Farrell, C., & Connolly, M. (2007). Improving uk public services: a review of the evidence. *Public Administration*, 85(2), 355–382. <https://doi.org/10.1111/J.1467-9299.2007.00647.X>
- Mifta Toha. (2005). *Tentang Perilaku Birokrat*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Nalubega, T. and Uwizeyimana, D. E. (2024). Artificial intelligence technologies usage for improved service delivery in uganda. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 12(1). <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v12i1.770>
- Piatak, J. and Jensen, C. (2024). Public Values And Sector Service Delivery Preferences: Public Preferences On Contracting From Simple To Complex Human Services. *Public Administration Review*, 84(5), 948–965. <https://doi.org/10.1111/puar.13794>
- Purwadhi, P., Widjaja, Y. R., Irawati, I., & Lestari, N. D. P. (2024). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Medis di Rumah Sakit. *El-Mujtama*, 4(6). <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i6.5242>
- Sawir, M. (2017). Kualitas Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Madako Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 5(2).
- Schuster, C., Mikkelsen, K. S., Rogger, D., Fukuyama, F., Hasnain, Z., Mistree, D., Meyer-Sahling, J., Bersch, K., & Kay, K. (2023). The Global Survey of Public Servants: Evidence from 1,300,000 Public Servants in 1,300 Government Institutions in 23 Countries. *Public Administration Review*, 83(4), 982–993. <https://doi.org/10.1111/puar.13611>
- Semil, N., Islamy, M. I., Supriyono, B., & Parizade, B. (2013). *Implementation of Excellent Service of Government Agency*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.