

**ANALISIS AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DESA
(Studi Desa Soki Kecamatan Belo Kabupaten Bima)**

M Agung Satriadin RB¹, Mastorat², Andriadin³

Universitas Muhamadiyah Bima

Email: masagungsaronggi48@gmail.com¹, mastorat@umbima.ac.id², andriadinsps@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akuntabilitas Pemerintah Desa Soki dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode hukum empiris dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Desa Soki, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Soki belum terlaksana secara optimal. Rendahnya kehadiran aparatur pemerintah desa, termasuk Kepala Desa, pada saat musim tanam bawang merah menyebabkan pelayanan administrasi kepada masyarakat sering mengalami keterlambatan. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh faktor ekonomi aparatur yang sebagian besar juga bekerja sebagai petani sehingga lebih mengutamakan aktivitas pertanian pada musim tanam. Akibatnya, pelaksanaan pelayanan publik belum sepenuhnya mencerminkan prinsip akuntabilitas sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan komitmen aparatur desa, pembagian tugas yang lebih efektif, serta pengawasan agar pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara optimal.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa, Desa Soki.

ABSTRACT

This study aims to examine the accountability of the Soki Village Government in providing public services and to identify the factors affecting their implementation. An empirical legal research method was employed, with data collected through observations, interviews, and documentation in Soki Village, Belo District, Bima Regency. The findings reveal that public service delivery has not been carried out optimally. The limited presence of village officials, including the Village Head, during the shallot planting season often leads to delays in administrative services for the community. This situation is mainly influenced by the economic conditions of village officials, many of whom also rely on farming as their primary source of income. As a result, the implementation of public services has not fully reflected the principle of accountability as required by the prevailing laws and regulations. Therefore, stronger commitment from village officials, better task allocation, and continuous supervision are needed to improve the quality and continuity of public services.

Keywords: Accountability, Public Services, Village Government, Soki Village.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat atas berbagai bentuk layanan administrasi, pembangunan, dan pemberdayaan. Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik memiliki arti yang sangat penting karena desa merupakan pemerintahan yang berada pada tingkat paling dekat dengan masyarakat. Kualitas pelayanan publik di desa tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan regulasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kapasitas, komitmen, dan keberadaan aparatur pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Artinya, pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, adil, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keefektifan sebuah program pelaksanaan dapat dilihat berdasarkan pencapaiannya sudah sesuai dengan target diputuskan terdahulu. Artinya pencapaian yang telah di putuskan dan ditentukan itulah yang menentukan program pelaksanaan desa dapat di anggap efektif atau tidak efektif. Maka disini perlu untuk di pahami secara baik dan benar mengenai soal tugas dan wewenang yang di miliki oleh pemerintah desa termasuk dalam memberikan pelayanan publik yang bersifat secara administratif untuk menghasilkan sebuah kesejahteraan pada taraf kehidupan masyarakatnya.

Pelayanan merupakan suatu hal yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan, dan pelayanan publik merupakan bentuk nyata pemerintahan dalam melayani masyarakat, oleh sebab itu pemerintahan harus melakukan pelayanan secara optimal dan maksimal agar menghasilkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pemerintah desa adalah instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat.

Dilihat dari segi kerangka normatifnya, penyelenggaraan pemerintahan desa diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa. Melalui ketentuan tersebut, desa diberikan kewenangan berdasarkan hak asal usul dan kewenangan lokal berskala desa untuk mengatur serta mengurus kepentingan masyarakatnya. Di samping itu, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagaimana sejalan dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan demikian, pemerintah desa dituntut untuk mampu menjamin keberlangsungan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai kondisi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024, secara tegas diatur dalam Pasal 26 ayat (4) huruf f dan huruf p, bahwa Kepala Desa memiliki kewajiban mutlak untuk melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, serta wajib memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat desa. Kewajiban yuridis tersebut sejalan dengan mandat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya dalam Pasal 15 huruf a dan huruf f, yang mewajibkan penyelenggara negara tingkat desa untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai

standar operasional dan memberikan pertanggungjawaban atas pelayanan yang diselenggarakan guna memastikan hak-hak administratif masyarakat terpenuhi secara optimal.

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di desa tidak selalu berjalan sebagaimana yang diharapkan. Berbagai faktor sosial, ekonomi, maupun geografis sering kali memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas pemerintahan. Salah satu fenomena yang menarik untuk dikaji terjadi di Desa Soki, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima. Sebagian besar masyarakat Desa Soki menggantungkan mata pencaharian pada sektor pertanian bawang merah dengan lokasi lahan yang mayoritas berada di Kabupaten Dompu dan Kabupaten Sumbawa. Kondisi tersebut mengharuskan masyarakat meninggalkan desa selama musim tanam dan menetap sementara di sekitar lahan pertanian selama kurang lebih delapan bulan setiap tahun.

Fenomena tersebut tidak hanya melibatkan masyarakat sebagai petani, tetapi juga aparatur Pemerintah Desa Soki, termasuk Kepala Desa dan perangkat desa, yang turut melakukan aktivitas pertanian di luar wilayah desa. Akibatnya, kehadiran aparatur di kantor desa menjadi terbatas sehingga penyelenggaraan pelayanan publik sering mengalami hambatan. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi, seperti pengurusan surat keterangan, surat pengantar, legalisasi dokumen, maupun pelayanan pemerintahan lainnya, kerap mengalami keterlambatan akibat tidak tersedianya pejabat yang berwenang. Kondisi tersebut juga berpotensi memengaruhi pelaksanaan program pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan fungsi pemerintahan desa secara keseluruhan.

Keadaan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan hukum yang mengharuskan pemerintah desa memberikan pelayanan publik secara berkelanjutan dengan realitas empiris yang terjadi di Desa Soki. Di satu sisi, pemerintah desa memiliki tanggung jawab hukum untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang profesional, efektif, dan akuntabel. Namun, di sisi lain, faktor ekonomi yang mendorong aparatur desa ikut melakukan aktivitas pertanian di luar wilayah desa menyebabkan fungsi pelayanan publik tidak dapat berjalan secara optimal. Kondisi ini memperlihatkan bahwa implementasi akuntabilitas pemerintah desa tidak hanya dipengaruhi oleh aspek normatif, tetapi juga oleh kondisi sosial ekonomi masyarakat setempat.

Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan pelayanan yaitu ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana seperti kantor desa, peralatan kantor, komputer dan berbagai perlengkapan lainnya. Ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting dan menjadi salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada dalam ruangan pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi atau penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan tersebut juga merupakan wujud pelaksanaan tanggung jawab pemerintah dalam menjalankan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Desa Soki, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima, baik melalui pengamatan langsung maupun informasi yang diperoleh dari masyarakat sebagai pengguna layanan, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di kantor desa.

Pertama, kehadiran aparatur pemerintah desa Soi belum berlangsung secara konsisten sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan menurut aturan kantor jam kerja mulai dari jam 8 pagi sampai jam 15 sore. Pada waktu-waktu tertentu, masyarakat yang datang untuk

mengurus keperluan administrasi tidak dapat langsung memperoleh pelayanan karena perangkat desa belum berada di kantor atau sedang tidak berada di tempat. Kadang masyarakat desa soki yang datang jam 8 pagi maupun jam 9 paginya harus menunggu sampai jam 13 siang di kantor pemerintah Desa Soki. Dengan kata lain kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan.

Kedua, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah Desa Soki dinilai belum optimal. Dalam beberapa kondisi, masyarakat mengaku kesulitan memperoleh informasi maupun bantuan dari aparat desa Soki ketika mengurus keperluan administrasi. Kurangnya responsivitas aparat pemerintah Desa Soki dalam memberikan penjelasan dan pendampingan kepada masyarakat menyebabkan kualitas pelayanan yang diterima belum sesuai dengan harapan masyarakat Desa Soki. Kondisi tersebut seringkali membuat masyarakat Desa Soki yang mengurus masalah administrasi tersebut sering datang dan marah-marah di Kantor Pemerintah Desa Soki akibat pelayanan yang diberikan tidak optimal dan pemerintah Desa Soki jarang masuk kantor.

Ketiga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Soki ketika memasuki bulan tiga sampai bulan 10 terkadang sangat susah disebabkan karena kebanyakan aparat pemerintah Desa Soki telah memilih untuk melakukan tanam bawang merah yang berada di luar daerah khusus di daerah kabupaten Dompu maupun Kabupaten Sumbawa. Akibat hal tersebut masyarakat Desa Soki yang mau mengurus surat administrasinya pada bulan-bulan seperti itu mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah Desa Soki karena terkadang sekalipun hari kerja kantor Desa Soki masih tetap ditutup karena tidak ada pegawai pemerintahnya yang pergi ke Desa Soki tersebut.

Penelitian mengenai akuntabilitas pemerintah desa telah banyak dilakukan, namun sebagian besar berfokus pada akuntabilitas pengelolaan keuangan desa, tata kelola dana desa, atau kualitas pelayanan publik secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji akuntabilitas pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada kondisi eksodus musiman aparat desa akibat aktivitas pertanian di luar wilayah desa masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan (*novelty*) dengan mengkaji hubungan antara kewajiban hukum pemerintah desa dan realitas sosial ekonomi yang memengaruhi keberlangsungan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akuntabilitas Pemerintah Desa Soki dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya, serta mengkaji upaya yang dilakukan pemerintah desa dalam menjaga keberlangsungan pelayanan kepada masyarakat di tengah fenomena eksodus musiman aparat desa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian hukum pemerintahan desa, khususnya mengenai akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat (*law in action*). Melalui jenis penelitian ini, peneliti akan turun langsung ke lapangan untuk melihat kesenjangan antara aturan hukum tertulis (Kewajiban Kepala Desa menurut UU Desa) dengan kenyataan yang terjadi di lapangan (kelumpuhan tata kelola pemerintahan akibat eksodus musiman).

Untuk memperoleh data yang akurat, penelitian dilakukan secara langsung di Desa Soki, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima. Peneliti akan berinteraksi dengan para informan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan desa dan masyarakat yang

menggunakan layanan publik. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga informasi yang diperoleh benar-benar menggambarkan kondisi yang terjadi di lokasi penelitian.

Pemilihan penelitian hukum empiris didasarkan pada tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Soki serta bagaimana akuntabilitas pemerintah desa dalam menjalankan kewajibannya di tengah fenomena eksodus musiman. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai hubungan antara ketentuan hukum yang mengatur kewajiban pemerintah desa dengan praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang berlangsung di Desa Soki, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Pemerintah Desa Soki

Pelayanan publik menjadi salah satu tanggung jawab institusi pemerintah, baik pemerintahan tingkat pusat, pemerintah daerah maupun pemerintah desa. Penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan salah satu kewajiban pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Pemerintah merupakan pelayan bagi masyarakat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi maka dari itu, Pemerintah harus menyediakan pelayanan yang maksimal agar kepentingan tersebut dapat terpenuhi dengan lancar. Pemerintah Desa sebagai ujung tombak yang bersentuhan langsung dengan masyarakat harus paham betul apa yang menjadi kebutuhan masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang tepat dan maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Soki, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima, diperoleh gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum terlaksana secara optimal. Kondisi tersebut terlihat dari masih rendahnya kehadiran aparatur pemerintah desa Soki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama ketika memasuki musim tanam bawang merah yang terjadi mulai bulan Maret sampai bulan Oktober. Pada periode tersebut, sebagian besar aparatur pemerintah desa Soki, termasuk Kepala Desa, lebih banyak berada di Kabupaten Dompu dan Kabupaten Sumbawa untuk mengelola lahan pertanian mereka.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat Desa Soki, Juwaidin, diketahui bahwa pada saat penelitian berlangsung Kepala Desa Soki tidak berada di kantor desa karena sedang mengelola lahan pertanian bawang merah di Desa Napa, Kecamatan Manggelewa, Kabupaten Dompu. Menurut Juwaidin, kondisi tersebut sudah sering terjadi ketika memasuki musim tanam bawang merah Mulai dari bulan 3 sampai bulan 10. Dampak dari hal tersebut maka pelayanan administrasi acapkali terhambat dan terlambat penyelesaian terhadap beberapa urusan administrasi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan tanda tangan Kepala Desa Soki. Padahal pelayanan publik itu sangat penting dan benar-benar di butuhkan oleh masyarakat Desa Soki.

Pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan. Jadi pelayanan publik itu tujuan untuk membantu kebutuhan masyarakat didalam hal urusan administrasi sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan didalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Keadaan tersebut berdampak langsung terhadap aktivitas pelayanan di kantor desa. Masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi, seperti surat keterangan, surat pengantar, legalisasi dokumen, maupun bentuk pelayanan lainnya, sering kali tidak dapat dilayani secara langsung karena pejabat yang berwenang tidak berada di tempat. Dalam beberapa kesempatan, masyarakat bahkan harus menunggu berjam-jam atau kembali pada hari berikutnya karena kantor desa belum beroperasi sebagaimana mestinya. Tidak jarang pula kantor desa tetap tutup pada hari kerja akibat tidak adanya aparatur yang bertugas.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Soki belum mampu memberikan kepastian kepada masyarakat, baik dari segi waktu pelayanan maupun kemudahan dalam memperoleh layanan administrasi. Padahal, masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, dan berkesinambungan sebagai bagian dari kewajiban pemerintah desa dalam menyelenggarakan pemerintahan.

Apabila dikaitkan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Soki belum sepenuhnya memenuhi prinsip efektivitas, kepastian waktu, dan kemudahan pelayanan. Aktivitas ekonomi aparatur desa yang mengharuskan mereka berada di luar daerah selama musim tanam pada akhirnya memengaruhi pelaksanaan tugas pemerintahan. Akibatnya, pelayanan kepada masyarakat tidak dapat diberikan secara maksimal sehingga hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang baik belum terpenuhi sebagaimana mestinya.

B. Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Soki

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, akuntabilitas tidak hanya dipahami sebagai pertanggungjawaban dalam pengelolaan keuangan desa, tetapi juga mencakup tanggung jawab aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan demikian, setiap tindakan maupun kebijakan yang diambil oleh pemerintah desa harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Akuntabilitas merupakan prasyarat dalam penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis dan berintegritas. Pemerintahan yang memiliki akuntabilitas berarti selalu siap untuk mempertanggungjawabkan semua kegiatannya kepada rakyat.

Akuntabilitas birokrasi dalam melaksanakan program-program untuk kepentingan masyarakat merupakan suatu kewajiban yang tidak dapat ditawar-tawar lagi.

Kualitas pelayanan publik pemerintah desa merupakan faktor utama dalam keberhasilan pembangunan pada tingkat desa. Kualitas pelayanan publik berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan wujud nyata dalam menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemberian pelayanan kepada masyarakat juga hasil kerja yang nyata dalam pemerintahan khususnya pemerintahan desa. Artinya kalau kualitas pelayanan publiknya buruk maka bentuk akuntabilitas pelayanan publiknya pun pastilah tidak baik. Tetapi makin bagus kualitas pelayanan publik pemerintah Desa maka makin baik pula bentuk akuntabilitasnya.

Kewajiban tersebut telah ditegaskan dalam Pasal 26 ayat (4) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Dalam ketentuan tersebut dijelaskan bahwa Kepala Desa berkewajiban menyelenggarakan pemerintahan desa berdasarkan prinsip akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, profesionalitas, serta memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Sejalan dengan itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga mengharuskan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di Desa Soki, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima, pelaksanaan kewajiban tersebut belum terlaksana secara optimal. Hal ini terlihat dari masih rendahnya tingkat kehadiran aparatur pemerintah desa, terutama pada saat memasuki musim tanam bawang merah. Kondisi tersebut mengakibatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat tidak dapat berjalan secara berkesinambungan sehingga masyarakat sering mengalami kesulitan ketika membutuhkan pelayanan dari pemerintah desa. Dengan demikian, terdapat kesenjangan yang cukup nyata antara ketentuan hukum yang mengatur kewajiban pemerintah desa dengan pelaksanaannya di lapangan.

Dari hasil wawancara dengan Ahmad, salah seorang tokoh masyarakat Desa Soki, yang dilakukan di kediamannya pada tanggal 20 Juni 2026, diperoleh keterangan bahwa pelayanan di kantor desa belum berjalan sebagaimana yang diharapkan masyarakat. Menurut Ahmad, ketika memasuki musim tanam bawang merah, pemerintah desa Soki

sering tidak berada di kantor . Ketidakhadiran pemerintah desa Soki untuk memberikan pelayanan administrasi tersebut berdampak langsung pada masyarakat yang sedang butuh urusan administrasi tersebut.

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan bagi masyarakat. Ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional. Artinya kehadiran pemerintah itu datang untuk membantu dan mempermudah urusan administrasi pemerintah bukan justru sebaliknya hadir malah buat masyarakat jadi menunggu tanpa ada kejelasan dan kepastian dalam urusan administrasi pelayanan publik.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kebiasaan aparat desa meninggalkan Desa Soki pada musim tanam bawang merah menjadi salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya akuntabilitas pelayanan publik. Sebagian aparat desa memilih pergi selama beberapa bulan untuk mengelola lahan pertanian bawang merah di Kabupaten Dompu maupun Kabupaten Sumbawa. Meskipun aktivitas tersebut didorong oleh kebutuhan ekonomi, keadaan itu tidak menghapus kewajiban hukum yang melekat pada jabatan Kepala Desa maupun perangkat desa. Sebagai penyelenggara pemerintahan, mereka tetap bertanggung jawab untuk memastikan pelayanan publik berjalan secara berkelanjutan dan hak masyarakat atas pelayanan administrasi tetap terpenuhi. Oleh karena itu, kondisi yang terjadi di Desa Soki menunjukkan bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih perlu ditingkatkan agar pelaksanaan pemerintahan desa dapat berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Akuntabilitas Pelayanan Publik Desa Soki

Akuntabilitas sebagai kondisi dimana individu yang melaksanakan kekuasaan dibatasi oleh alat eksternal dan norma internal. Akuntabilitas memiliki dua sisi, internal dan eksternal. Secara eksternal, akuntabilitas berarti 'keharusan untuk mempertanggung-jawabkan pengaturan sumberdaya atau otoritas'. Sebaliknya, bagian dalam akuntabilitas merujuk pada norma internal seperti 'arahan profesional, etika, dan pragmatis untuk pelaksanaan tanggung-jawab' bagi manajer dalam tugas sehari-harinya. Jadi akuntabilitas baik dari sisi internal maupun eksternal pada prinsipnya adalah keharusan keharusan untuk mempertanggung jawabkan tugas dan wewenangnya berdasarkan perintah yang telah di berikan oleh peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

Pemerintahan secara umum merupakan suatu organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi (kebebasan) oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan pada suatu negara, serta dilengkapi alat-alat kelengkapan negara. Sehingga dapat diartikan bahwa unsur utama dari pemerintahan tersebut adalah legitimasi dalam bentuk kewenangan oleh masyarakat melalui proses pemilihan umum. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Soki, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima, ditemukan beberapa faktor yang menyebabkan akuntabilitas pelayanan publik belum terlaksana secara optimal.

Faktor pertama adalah kondisi ekonomi aparat pemerintah desa Soki. Sebagian besar aparat desa Soki tidak hanya menjalankan tugas sebagai penyelenggara pemerintahan, tetapi juga menggantungkan penghasilannya pada sektor pertanian terlebih lagi pada bawang merah. Ketika memasuki musim tanam tepatnya di musim kemarau, aktivitas pertanian menjadi prioritas sehingga kehadiran mereka di kantor desa Soki menjadi sangat berkurang. Kondisi ini secara langsung memengaruhi kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat Desa Soki.

Dalam suatu wilayah pastilah terdapat seorang pemimpin, dimana pemimpin adalah seseorang yang mengemban tugas dan tanggung jawab untuk memimpin, mengatur dan mempengaruhi bawahannya, karena pemimpin merupakan penentu bagi kesejahteraan

masyarakat. Begitupula dalam suatu Desa pastilah terdapat seorang pemimpin, yang biasa disebut dengan Kepala Desa. Kepala Desa adalah penyelenggara urusan rumah tangga desa dan penyelenggara pemerintah desa. Kepala Desa dalam suatu Desa memiliki jabatan tertinggi atau posisi yang paling penting dalam menyelenggarakan pemerintahan Desa. Artinya kondisi tersebut menunjukkan pentingnya peran Kepala Desa dalam mengatur dan mengarahkan aparatur desa agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik meskipun sebagian aparatur memiliki aktivitas di sektor pertanian.

Faktor kedua berkaitan dengan kondisi geografis. Sebagian besar lahan pertanian yang dikelola baik oleh masyarakat maupun aparatur desa Soki itu berada di luar wilayah Kabupaten Bima, terutama di Kabupaten Dompu dan Kabupaten Sumbawa. Jarak yang cukup jauh mengharuskan mereka menetap sementara di lokasi pertanian selama musim tanam hingga panen terkadang mereka kembali ke kampung satu kali satu Minggu bahkan ada juga yang datang satu kali satu bulan. Akibatnya, pelayanan administrasi di kantor desa tidak dapat berlangsung secara normal karena aparatur pemerintah Desa Soki yang memiliki kewenangan tidak berada di tempat.

Faktor berikutnya adalah belum optimalnya pengawasan terhadap disiplin kerja aparatur pemerintah desa Soki. Berdasarkan hasil penelitian, mekanisme pengawasan yang dilakukan belum mampu memastikan kehadiran aparatur desa Soki sesuai dengan ketentuan jam kerja yang berlaku. Kantor kadang di bukan jam 11 siang dan kadang di buka jam 13 siang. Kondisi tersebut menyebabkan tidak adanya kontrol yang efektif terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa Pemerintah Desa Soki belum memiliki mekanisme pelayanan alternatif yang dapat menjamin pelayanan publik tetap berjalan ketika sebagian aparatur desa berada di luar wilayah. Belum adanya sistem pembagian tugas, penunjukan petugas pengganti, maupun pengaturan pelayanan yang lebih efektif menyebabkan pelayanan administrasi sering terhenti pada saat musim tanam berlangsung. Akibatnya, masyarakat harus menunggu dalam waktu yang tidak menentu untuk memperoleh pelayanan yang menjadi haknya.

Keempat faktor tersebut saling berkaitan dan menjadi penyebab belum optimalnya akuntabilitas pelayanan publik di Desa Soki. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang lebih kuat dari pemerintah desa, disertai pembinaan dan pengawasan dari pemerintah daerah, agar penyelenggaraan pelayanan publik tetap berjalan secara efektif meskipun masyarakat dan sebagian aparatur desa menjalankan aktivitas pertanian musiman di luar daerah.

D. Upaya Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik

Berdasarkan temuan penelitian, peningkatan akuntabilitas pelayanan publik di Desa Soki memerlukan langkah-langkah perbaikan yang dilakukan secara menyeluruh. Salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah memastikan agar pelayanan administrasi kepada masyarakat tetap berlangsung sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan, meskipun sebagian aparatur desa menjalankan aktivitas pertanian di luar daerah. Keberlangsungan pelayanan publik harus tetap menjadi prioritas karena merupakan salah satu kewajiban utama pemerintah desa dalam menjalankan fungsi pemerintahan.

Akuntabilitas adalah hubungan yang bersifat dua arah antara pihak yang memberi mandat (publik) dan pihak yang menerima mandat (pemerintah). Hubungan ini harus dilandasi oleh kejelasan peran, transparansi informasi, dan mekanisme evaluasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Artinya upaya untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik diperlukan dan dibutuhkan kejelasan peran dan sinergitas serta kesadaran yang benar-benar harus ditumbuh kembangkan dalam jiwa aparatur pemerintah Desa Soki.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik lebih menekankan pada kemampuan dari pemerintah atau organisasi untuk memberikan pelayanan dan menyediakan kebutuhan berupa barang dan jasa yang dapat dipertanggungjawabkan. Pemerintah desa merupakan instansi yang paling dekat dengan masyarakat dan mengerti persoalan-persoalan diwilayahnya (desa). Sehingga secara langsung pemerintah dapat menyerap langsung aspirasi masyarakat terutama yang berkenaan dengan pelayanan publik. Artinya

peningkatan akuntabilitas pelayanan publik di tingkat desa harus diwujudkan melalui komitmen aparaturnya pemerintah desa untuk memberikan pelayanan secara profesional, transparan, dan berkesinambungan. Kehadiran aparaturnya sesuai jam kerja serta pelaksanaan tugas yang konsisten menjadi bagian penting dalam memenuhi hak masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas.

Selain itu, pemerintah desa perlu melakukan pengaturan pembagian tugas yang lebih jelas di antara aparaturnya desa. Pengaturan tersebut penting agar pelayanan kepada masyarakat tidak bergantung pada kehadiran satu atau dua orang aparaturnya saja. Dengan adanya pembagian tugas yang terstruktur, pelayanan administrasi tetap dapat berjalan meskipun terdapat aparaturnya yang berhalangan hadir.

Di sisi lain, Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sebagai lembaga yang memiliki fungsi pengawasan perlu menjalankan perannya secara lebih aktif dalam mengawasi pelaksanaan tugas Kepala Desa dan perangkat desa. Pengawasan yang efektif diharapkan mampu mendorong meningkatnya disiplin kerja aparaturnya sekaligus memastikan pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan sebagaimana mestinya.

Pemerintah Kabupaten Bima juga memiliki peran penting dalam melakukan pembinaan, monitoring, dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa. Pembinaan yang dilakukan secara berkala dapat menjadi sarana untuk memastikan bahwa kewajiban pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila dalam pelaksanaannya ditemukan adanya pelanggaran terhadap kewajiban jabatan, maka pemberian sanksi administratif perlu diterapkan secara tegas dan konsisten sebagai bentuk penegakan hukum sekaligus upaya meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan desa. Dengan demikian, pelayanan publik di Desa Soki diharapkan dapat berlangsung lebih efektif, profesional, dan mampu memenuhi hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Soki, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima, belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut terlihat dari masih terbatasnya kehadiran aparaturnya pemerintah desa, termasuk Kepala Desa, terutama pada saat musim tanam bawang merah. Akibatnya, berbagai pelayanan administrasi kepada masyarakat sering mengalami keterlambatan, bahkan pada waktu tertentu tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa akuntabilitas Pemerintah Desa Soki dalam penyelenggaraan pelayanan publik belum terlaksana secara maksimal. Meskipun peraturan perundang-undangan mewajibkan pemerintah desa memberikan pelayanan yang efektif, profesional, dan berkesinambungan, pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh kondisi sosial ekonomi aparaturnya yang sebagian besar menggantungkan penghasilan pada sektor pertanian. Keadaan tersebut menimbulkan kesenjangan antara ketentuan hukum dan praktik penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan sehingga hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, dan tepat waktu belum sepenuhnya terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdal, Andi Ahmad Malikul, dkk. "Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tanah Towa Kabupaten Bulukumba." *Buletin Poltanesa* Vol. 23, No. 2 (2022).
- Ali, Khaidir, dan Agung Saputra. "Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar." *Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara* Vol. 14, No. 4 (2020).
- Bahar, Sampar. *Desentralisasi dan Akuntabilitas Tata Kelola Pemerintahan*. Gowa: Subaltern Inti Media, 2025.
- Deni, Deden, Fajar Ardiyanto, dkk. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik untuk Masyarakat Desa." *Jurnal Qardhul Hasan Media Pengabdian Kepada Masyarakat* Vol. 11, No. 1 (2025).
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.

- Hasniati. "Model Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa." *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik* Vol. 2, No. 1 (2016).
- Marzihan. *Analisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak*. Skripsi. Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2013.
- Mayasari, Riana, dkk. *Referensi Akuntabilitas Alokasi Dana Desa dan Pengelolaan Keuangan Desa*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management, 2024.
- Mbere, Maria Sovia, dan Aulia Rahman. "Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Suriyan Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong." *Jurnal STIA Tabalong* Vol. 8, No. 2 (2025).
- Mukaramah, dkk. "Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara." *Jurnal Pelayanan Publik* Vol. 3, No. 2 (2026).
- Nabila, Vien Cladya, dkk. "Akuntabilitas Administrasi Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes)." *Judge: Jurnal Hukum* Vol. 6, No. 4 (2024).
- Panjaitan, Erdipa, Rosmala Dewi, dkk. "Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat." *Perspektif* Vol. 8, No. 1 (2019).
- Raba, Manggaukang. *Akuntabilitas: Konsep dan Implementasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2020.
- Robial, Frangky, Hendry Rumengan, dkk. "Akuntabilitas Pelayanan Publik di Desa Towuntu, Kecamatan Pasan, Kabupaten Minahasa Tenggara." *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik* Vol. 2, No. 2 (2025).
- Rumada, Walena, dkk. "Akuntabilitas Pelayanan Publik di Desa Administratif Kildor Kecamatan Kesuy Watubela Kabupaten Seram Bagian Timur." *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi* Vol. 2, No. 2 (2025).
- Wardi, Munawarah, dan Arpandi. "Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan." *Jurnal Pelayanan Publik* Vol. 1, No. 4 (2024).
- Wuri, R. R. "Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)." *Jurnal Eksekutif* Vol. 1, No. 1 (2017).