

Efektivitas Kinerja Organisasi dan Akuntabilitas Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang

Nazwa Helida^{1*}, Putri Hariana², Chrislyn Novyanti³, Reny Nadia Rizky⁴

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Indonesia

nazwahelida208@gmail.com, putrisinulingga26@gmail.com, chrislynnovyanti99@gmail.com,
renyoppo46@gmail.com

Abstrak: Efektivitas Kinerja Organisasi dan Akuntabilitas Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa terhadap peningkatan pelayanan administrasi di Desa Medan Estate, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan 30 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data diperoleh melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap peningkatan pelayanan administrasi. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik hanya dapat terwujud melalui tata kelola organisasi yang efektif dan aparatur yang akuntabel. Disarankan agar pemerintah desa terus meningkatkan kompetensi aparatur dan mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis teknologi. Temuan ini diharapkan menjadi acuan dalam pengembangan tata kelola pemerintahan desa yang transparan dan berintegritas.

Kata kunci: efektivitas kinerja organisasi; akuntabilitas; pemerintah desa; pelayanan administrasi; tata kelola pemerintahan

Abstract: The Effectiveness of Organizational Performance and Village Government Accountability in Improving Administrative Services in Medan Estate Village, Percut Sei Tuan District, Deli Serdang Regency

This study aims to analyze the effect of organizational performance effectiveness and village government accountability on improving administrative services in Medan Estate Village, Percut Sei Tuan District, Deli Serdang Regency. The research used a quantitative descriptive method with 30 respondents selected through purposive sampling. Data were obtained through observation, questionnaires, and documentation, then analyzed using multiple linear regression. The results showed that organizational performance effectiveness and village government accountability had a positive and significant effect, both partially and simultaneously, on improving administrative services. The conclusion of the study confirms that good public services can only be realized through effective organizational governance and accountable officials. It is recommended that the village government continue to improve the competence of its officials and optimize technology-based service systems. These findings are expected to serve as a reference in the development of transparent and integrity-based village governance.

Keywords: organizational performance effectiveness; accountability; village government; administrative services; governance

PENDAHULUAN

Pemerintah desa merupakan garda terdepan yang paling dekat dengan masyarakat, yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa mewajibkan pemerintah desa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel sekaligus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam hal ini, dua elemen penting yang memengaruhi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan administrasi adalah efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa. Se jauh mana peran, koordinasi, dan struktur organisasi perangkat desa dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan penyediaan pelayanan publik yang cepat, akurat, dan memuaskan dikenal sebagai efektivitas kinerja organisasi. Akuntabilitas pemerintahan desa, di sisi lain, mengacu pada kewajiban administratif dan moral sistem untuk menjawab kepada masyarakat atas penggunaan sumber daya publik yang efisien.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memperkuat implementasi prinsip *good governance* di tingkat desa melalui peningkatan efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas aparatur desa. Pelayanan administrasi desa merupakan indikator yang jelas tentang seberapa baik perangkat desa terlibat dengan masyarakat. Peran pemerintah desa sebagai pelayan publik tidak akan optimal jika layanan administratif tertunda, prosedur berbelit-belit, atau kurangnya keterbukaan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran empiris tentang sejauh mana efektivitas organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan administrasi, serta memberikan rekomendasi konkret bagi pemerintah desa dalam memperbaiki sistem kerja dan manajemen pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah desa idealnya menyelenggarakan pelayanan administrasi berdasarkan asas efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Namun demikian, situasi di Desa Medan Estate secara empiris (*das sollen*) menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Pelaksanaan musyawarah desa yang tidak sesuai protokol, akuntabilitas aparat yang kurang baik dalam memberikan pelayanan administrasi, keterlambatan penerbitan Surat Keputusan (SK), dan lemahnya koordinasi antar perangkat desa hanyalah beberapa dari sekian banyak tantangan yang masih ada dalam praktiknya. Kasus

perdebatan dalam rapat pemilihan kepala desa antar waktu (PAW) pada tahun 2019 menjadi bukti bahwa efektivitas organisasi dan akuntabilitas perangkat desa masih belum optimal. Kesenjangan antara apa yang seharusnya dilakukan dan kondisi nyata inilah yang menjadi dasar utama penelitian ini dilakukan (Kementrian Dalam Negeri, 2025).

Penelitian sebelumnya, seperti Pamungkas et al., n.d. dan dian saputra, (2020), telah menyelidiki efektivitas kinerja perangkat desa atau akuntabilitas pengelolaan dana desa dari perspektif gap penelitian. Namun, belum banyak penelitian yang memeriksa kedua variabel tersebut secara bersamaan dalam konteks pelayanan administrasi di tingkat desa. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek keuangan desa, sedangkan penelitian ini berfokus pada aspek pelayanan administratif yang langsung dirasakan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki *novelty* atau kebaruan karena melihat hubungan antara kinerja organisasi yang efektif dan akuntabilitas pemerintah desa terhadap peningkatan pelayanan administrasi di Desa Medan Estate desa dengan kompleksitas kependudukan tinggi dengan lebih dari 9.000 perubahan data kependudukan setiap tahunnya. Salah satu perkembangan baru adalah penggunaan metode kuantitatif untuk mengukur bagaimana kedua variabel tersebut dilihat oleh masyarakat dan aparatur. Metode ini menghasilkan analisis empiris yang lebih kontekstual dan tidak bias.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana organisasi pemerintah Desa Medan Estate menjalankan pelayanan administrasi, menilai seberapa baik perangkat desa bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi pelayanan publik, dan menjelaskan sejauh mana kedua faktor tersebut berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis untuk perkembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam memperluas pemahaman kita tentang peran efektifitas organisasi dan akuntabilitas dalam konteks pemerintahan desa. Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pemerintah desa dalam memperbaiki kinerja organisasi dan sistem pertanggungjawaban publik.

Tiga teori utama didasarkan pada penelitian ini: teori pelayanan administrasi, teori efektivitas organisasi, dan teori akuntabilitas pemerintah desa. Pertama, menurut teori pelayanan administrasi, pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (UU No. 25 Tahun 2009).

Pelayanan administrasi merupakan bentuk interaksi timbal balik antara pemerintah desa dan masyarakat yang berdampak pada tingkat kepercayaan publik (Karya Pamungkas & Hefsi Abdullah Jakfar, 2022). Ini adalah jenis interaksi sosial antara perangkat dan masyarakat yang menunjukkan seberapa baik tata kelola pemerintahan. Kepastian hukum, ketepatan waktu, prosedur sederhana, keterbukaan informasi, keadilan, dan empati adalah prinsip pelayanan administrasi. Proses cepat, sumber daya yang memadai, komunikasi dua arah, dan peningkatan kepuasan masyarakat adalah tanda pelayanan administrasi yang baik. Jadi, pelayanan administrasi yang baik akan meningkatkan kepercayaan publik dan memberi legitimasi sosial kepada pemerintah desa. Kedua, teori efektivitas kinerja organisasi (Campbell, 1974) dalam (Pramana, Sihombing, & Armayanti, 2024) mengatakan bahwa efektivitas menunjukkan seberapa baik sebuah organisasi dapat menggunakan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuannya. Dalam pemerintahan desa, seberapa baik kinerja organisasi menunjukkan seberapa baik aparatur mengatur tugas, berkomunikasi dengan baik, dan memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan. Ketiga, teori akuntabilitas pemerintah desa menekankan bahwa tanggung jawab, transparansi, dan keterbukaan pemerintah harus ada dalam setiap aspek penyelenggaraan pemerintahan (Mardiasmo, 2009; LAN & BPKP, 2000) dalam (Siska Br. Hutabarat & Ratna Sari Dewi, 2022). Ini berlaku untuk pengelolaan keuangan dan penyediaan layanan publik. Akuntabilitas yang kuat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menjadi dasar bagi pemerintahan desa yang bersih dan profesional.

Ketiga landasan teori ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang baik tidak hanya bergantung pada seberapa baik struktur organisasi berfungsi, tetapi juga seberapa baik aparatur desa dapat mempertanggungjawabkan tanggung jawabnya dengan jujur dan dengan tujuan memenuhi keinginan publik. Penelitian terbaru dari tahun 2020 hingga 2024 menemukan bahwa desa dengan manajemen yang teratur dan akuntabel memiliki tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dan bermanfaat dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pemerintahan desa melalui peningkatan efektivitas organisasi dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan administrasi yang diberikan di Desa Medan Estate.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai efektivitas kinerja organisasi serta akuntabilitas pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Medan Estate, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk meneliti hubungan antarvariabel berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui observasi, kuesioner (angket), dan dokumentasi. Desain penelitian ini difokuskan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai bagaimana efektivitas dan akuntabilitas aparatur desa berkontribusi terhadap kualitas pelayanan administrasi di lingkungan Pemerintahan Desa.

Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat di Desa Medan Estate yang terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi. Objek penelitian terdiri atas tiga variabel utama, yaitu efektivitas kinerja organisasi (X1), akuntabilitas pemerintah desa (X2), dan pelayanan administrasi (Y).

Populasi penelitian mencakup masyarakat Desa Medan Estate yang menerima layanan administratif, seperti pembuatan Kartu Keluarga, KTP, surat keterangan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dari populasi tersebut, dipilih 30 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan responden berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses pelayanan administrasi di kantor desa, sehingga data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan terlebih dahulu untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kantor Desa Medan Estate, termasuk proses kerja aparatur dan interaksi mereka dengan masyarakat. Setelah itu, kuesioner disebarkan kepada responden untuk mengukur persepsi mereka terhadap efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa dengan menggunakan skala Likert. Sebelum digunakan, instrumen kuesioner telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi setiap butir pertanyaan.

Selanjutnya, teknik dokumentasi dilakukan untuk mendukung proses penelitian dengan mengumpulkan foto-foto kegiatan selama observasi dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat, serta foto-foto yang menggambarkan proses pelayanan administrasi di Kantor

Desa Medan Estate. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti pelaksanaan penelitian dan membantu peneliti dalam memahami situasi lapangan secara visual.

Prosedur pelaksanaan penelitian dilakukan secara bertahap agar kegiatan berjalan sistematis dan hasilnya akurat. Tahap pertama adalah persiapan penelitian, yang meliputi penyusunan instrumen, pengurusan izin penelitian, dan penjadwalan kegiatan. Tahap kedua adalah uji instrumen penelitian untuk memastikan validitas dan reliabilitas kuesioner. Tahap ketiga adalah pengumpulan data lapangan, yang dilakukan melalui observasi langsung, penyebaran kuesioner kepada masyarakat dan aparatur desa, serta pengambilan dokumentasi kegiatan penelitian dan pelayanan administrasi. Tahap keempat adalah pengolahan data, di mana seluruh data yang terkumpul dikodekan, ditabulasi, dan disiapkan untuk dianalisis. Tahap terakhir adalah analisis data, yaitu pengujian hubungan antarvariabel sesuai tujuan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kecenderungan umum jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian, seperti efektivitas organisasi, akuntabilitas aparatur, dan kualitas pelayanan administrasi. Analisis inferensial digunakan untuk menguji hipotesis dengan metode regresi linear berganda menggunakan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, di mana Y merupakan pelayanan administrasi, X_1 adalah efektivitas kinerja organisasi, dan X_2 adalah akuntabilitas pemerintah desa. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan keduanya, dan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi efektivitas organisasi dan akuntabilitas terhadap peningkatan pelayanan administrasi. Seluruh hasil analisis disajikan pada bagian hasil dan pembahasan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel yang telah diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Medan Estate, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa terhadap peningkatan pelayanan administrasi.

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 30 responden masyarakat Desa Medan Estate. Jumlah keseluruhan butir pernyataan dalam kuesioner adalah 26 item, yang mencakup tiga variabel, yaitu efektivitas kinerja organisasi (X_1), akuntabilitas pemerintah desa (X_2), dan pelayanan administrasi (Y). Data yang terkumpul dianalisis menggunakan program SPSS versi 27 dengan melalui beberapa tahap, yaitu uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, serta analisis regresi linear berganda.

1. Deskripsi Hasil Analisis Data

Sebelum dilakukan analisis utama, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian untuk memastikan bahwa butir-butir pernyataan yang digunakan layak sebagai alat ukur. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dari masing-masing variabel memiliki nilai korelasi r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,361 pada taraf signifikansi 5%, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, yaitu 0,739 untuk efektivitas kinerja organisasi, 0,779 untuk akuntabilitas pemerintah desa, dan 0,799 untuk pelayanan administrasi. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel, artinya konsisten dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini.

Setelah instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan analisis statistik deskriptif untuk memperoleh gambaran umum mengenai kondisi efektivitas kinerja organisasi, akuntabilitas pemerintah desa, dan pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diperoleh nilai rata-rata (mean) untuk masing-masing variabel seperti pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Efektivitas Kinerja Organisasi (X_1)	30	22.00	31.00	26.2000	2.35475
Akuntabilitas Pemerintah Desa (X_2)	30	19.00	29.00	25.5333	2.31537
Pelayanan Administrasi (Y)	30	26.00	38.00	33.8333	3.14131
Valid N (listwise)	30				

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata ketiga variabel berada di atas nilai tengah teoretis. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai efektivitas kinerja organisasi, akuntabilitas pemerintah desa, dan pelayanan administrasi di Desa Medan Estate tergolong baik. Nilai standar deviasi yang relatif kecil menunjukkan persepsi responden yang cukup seragam terhadap item pernyataan yang diajukan.

2. Hasil Pengujian Hipotesis

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh efektivitas kinerja organisasi (X_1) dan akuntabilitas pemerintah desa (X_2) terhadap pelayanan administrasi (Y). Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 27, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,047 + 0,683X_1 + 0,466X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada efektivitas kinerja organisasi akan meningkatkan pelayanan administrasi sebesar 0,683, dan setiap peningkatan satu satuan pada akuntabilitas pemerintah desa akan meningkatkan pelayanan administrasi sebesar 0,466.

Tabel 2 Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	4.047	5.518		.733
	Efektivitas Kinerja Organisasi (X_1)	.683	.194	.512	3.517
	Akuntabilitas Pemerintah Desa (X_2)	.466	.197	.343	2.358
					Sig.
					.470
					.002
					.026

a. Dependent Variable: Pelayanan Administrasi (Y)

Selanjutnya dilakukan uji t (parsial) untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel efektivitas kinerja organisasi (X_1) sebesar 3,517 dengan nilai signifikansi 0,002, sedangkan nilai t hitung untuk akuntabilitas

pemerintah desa (X_2) sebesar 2,358 dengan nilai signifikansi 0,26. Karena kedua nilai signifikansi tersebut $< 0,05$ dan t hitung lebih besar dari t tabel (2,052), maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi di Desa Medan Estate.

Tabel 3 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	149.953	2	74.976	14.862	$<.001^b$
Residual	136.214	27	5.045		
Total	286.167	29			

a. Dependent Variable: Pelayanan Administrasi (Y)

b. Predictors: (Constant), Akuntabilitas Pemerintah Desa (X_2), Efektivitas Kinerja Organisasi (X_1)

Selain itu, berdasarkan hasil uji F (simultan) diperoleh nilai F hitung sebesar 14,862 dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,524 menunjukkan bahwa 52,4% variasi pelayanan administrasi dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

3. Jawaban Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Efektivitas kinerja organisasi pemerintah desa di Desa Medan Estate berada pada kategori baik dan efektif. Hal ini terlihat dari pembagian tugas yang jelas, koordinasi yang baik antarperangkat desa, serta pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur.
2. Akuntabilitas pemerintah desa juga tergolong akuntabel, yang ditunjukkan melalui keterbukaan informasi pelayanan dan tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Kedua variabel tersebut, baik efektivitas kinerja organisasi maupun akuntabilitas pemerintah desa, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan administrasi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa semakin baik kinerja organisasi dan semakin tinggi akuntabilitas aparatur desa, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan administrasi yang dirasakan oleh masyarakat Desa Medan Estate.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan administrasi di Desa Medan Estate, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, diperoleh nilai R Square sebesar 0,524, yang berarti bahwa 52,4% variasi kualitas pelayanan administrasi dapat dijelaskan oleh efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa, sedangkan sisanya 47,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas organisasi dan akuntabilitas merupakan elemen penting dalam peningkatan mutu pelayanan publik di tingkat desa.

Secara parsial, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji t dengan nilai t hitung sebesar $3,517 > t \text{ tabel } 2,052$, serta nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Temuan ini membuktikan bahwa semakin tinggi efektivitas organisasi, semakin baik pula kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Hasil ini sejalan dengan teori Campbell (1974) dalam (Pramana, Sihombing, & Armayanti, 2024) yang menegaskan bahwa efektivitas organisasi dapat diukur melalui produktivitas, efisiensi kerja, kualitas hasil, dan kepuasan anggota. Dengan kata lain, semakin baik perencanaan, koordinasi, dan pelaksanaan program kerja aparatur desa, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Adapun untuk variabel akuntabilitas, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar $2,358 > 2,052$, dengan signifikansi $0,026 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pemerintah desa juga memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan

administrasi. Temuan ini sejalan dengan Mardiasmo (2009) dalam (Nurhidayat, 2023) yang menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban lembaga untuk mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya publik secara transparan kepada masyarakat maupun otoritas yang lebih tinggi.

Secara simultan, efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa terbukti berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar $14,862 > F \text{ tabel } 3,34$, dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. Artinya, kedua variabel secara bersama-sama memengaruhi kualitas pelayanan administrasi publik di Desa Medan Estate. Dengan demikian, hasil penelitian membuktikan bahwa efektivitas dan akuntabilitas merupakan dua faktor yang saling melengkapi dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel.

Temuan empiris ini konsisten dengan pandangan Mo Thompson dalam (Jaelani SE, 2021) bahwa organisasi merupakan perpaduan antara individu yang menjalin hubungan interpersonal dan rasional dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pemerintahan desa, efektivitas organisasi akan tercapai apabila seluruh aparatur memiliki komunikasi yang baik, koordinasi yang jelas, dan semangat kerja sama yang tinggi dalam melayani masyarakat.

Selain itu, Said et al., (2024) membagi fungsi organisasi pemerintahan ke dalam tiga aspek utama: fungsi pelayanan (*service function*), fungsi pemberdayaan (*empowerment function*), dan fungsi pembangunan (*development function*). Ketiga fungsi ini telah diimplementasikan oleh Pemerintah Desa Medan Estate melalui penyediaan layanan administrasi kependudukan, pelibatan masyarakat dalam kegiatan pembangunan, serta pemberdayaan masyarakat agar lebih mandiri dan partisipatif.

Hasil penelitian ini juga memperkuat pandangan Etzioni (1982) dalam Julianto & Agnanditiya Carnarez, (2021) dan menurut Asichul In'am et al., (2023) yang menegaskan bahwa efektivitas organisasi mencerminkan kemampuan lembaga dalam mencapai tujuan bersama dengan tingkat keberhasilan tertentu. Dalam hal ini, aparatur Desa Medan Estate mampu menunjukkan efektivitas kerja melalui koordinasi, ketepatan waktu, dan kedisiplinan dalam melayani masyarakat.

Lebih lanjut, kompetensi dan kapasitas perangkat desa juga menjadi faktor penting dalam menjaga efektivitas organisasi. Kompetensi perangkat mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menjalankan fungsi pemerintahan, termasuk pengelolaan administrasi publik. Perangkat Desa Medan Estate menunjukkan kompetensi tersebut melalui kemampuan melayani masyarakat dengan cepat, tanggap, dan sopan, yang mencerminkan kualitas sumber daya manusia yang mumpuni.

Dalam aspek akuntabilitas, hasil penelitian ini memperkuat teori Widiyanti (2016) dalam (Siska Br. Hutabarat & Ratna Sari Dewi, 2022) yang menyatakan bahwa akuntabilitas publik adalah kewajiban instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya secara terbuka kepada masyarakat. Prinsip ini dijalankan oleh Pemerintah Desa Medan Estate dengan menyediakan pelayanan yang transparan dan berpedoman pada prosedur yang jelas. Sejalan dengan itu, LAN dan BPKP (2000) dalam Nurhidayat, (2023) menekankan bahwa akuntabilitas publik harus dilaksanakan secara objektif, transparan, dan jujur untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur Pemerintah

Temuan ini juga konsisten dengan yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berorientasi pada kepuasan publik. Berdasarkan hasil kuesioner, masyarakat Desa Medan Estate menilai pelayanan administrasi telah memuaskan dalam hal kecepatan, ketepatan, dan keramahan aparatur. Pandangan ini didukung oleh Of et al., (2023) yang menguraikan bahwa pelayanan publik merupakan sekumpulan tindakan atau aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap citizen, terutama yang berhubungan dengan produk, jasa, atau layanan administratif yang diberikan oleh pemerintah. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya fokus pada hasil, tetapi juga pada kepatuhan terhadap prinsip hukum dan keadilan bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang baik bukan hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada kepatuhan terhadap prinsip hukum dan keadilan bagi masyarakat.

Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dibandingkan dengan penelitian terdahulu. Studi Siska Br. Hutabarat & Ratna Sari Dewi, (2022) hanya meninjau efektivitas organisasi pemerintah daerah tanpa mengaitkannya dengan pelayanan administrasi di tingkat desa, sementara Karya Pamungkas & Hefsi Abdullah Jakfar, (2022) berfokus pada efektivitas

aparatur dalam konteks pembangunan desa. Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan membuktikan secara empiris bahwa efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan administrasi publik di tingkat desa.

Kebaruan lain dari penelitian ini terletak pada bukti bahwa efektivitas organisasi tidak akan bermakna tanpa adanya akuntabilitas publik yang kuat. Hasil penelitian ini memperluas pemahaman teori *Good Governance* sebagaimana dijelaskan oleh Mardiasmo (2009) dalam (Nurhidayat, 2023) bahwa pemerintahan yang baik harus berlandaskan prinsip transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam setiap aspek pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat teori administrasi publik, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di pemerintahan desa melalui tata kelola yang baik, profesional, dan berintegritas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa merupakan dua faktor utama dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang berkualitas di Desa Medan Estate. Penelitian ini memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu administrasi publik dan dapat menjadi acuan bagi penelitian lanjutan maupun praktik penyelenggaraan pemerintahan desa di Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Medan Estate, dapat disimpulkan bahwa kedua faktor tersebut memiliki pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian ini membuktikan bahwa efektivitas kinerja organisasi perangkat desa yang baik tercermin dari adanya pembagian tugas yang jelas, komunikasi yang efektif, serta koordinasi kerja yang terarah dalam setiap proses pelayanan kepada masyarakat. Ketika setiap perangkat desa memahami tanggung jawab dan peranannya dengan baik, maka proses pelayanan administrasi dapat berjalan lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini berimplikasi langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa.

Selain efektivitas organisasi, tingkat akuntabilitas pemerintah desa juga terbukti berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan administrasi. Akuntabilitas yang tinggi menandakan bahwa perangkat desa mampu mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan secara terbuka kepada masyarakat. Transparansi dalam prosedur pelayanan, penyampaian informasi yang jelas, dan keterbukaan terhadap kritik masyarakat menjadi indikator penting dari bentuk akuntabilitas tersebut. Dengan adanya akuntabilitas yang baik, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa meningkat, sehingga mendorong terciptanya hubungan yang harmonis dan partisipatif antara pemerintah desa dan warganya.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterkaitan antara efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas perangkat desa mampu menjelaskan lebih dari separuh variasi peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Desa Medan Estate. Artinya, kedua variabel tersebut merupakan elemen strategis yang tidak dapat dipisahkan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik. Kondisi ini menggambarkan bahwa tata kelola organisasi desa yang efektif harus selalu diiringi dengan tanggung jawab moral dan administratif yang tinggi dari para aparatur desa agar prinsip *good governance* benar-benar dapat diwujudkan di tingkat pemerintahan terendah.

Dampak dari penelitian ini bersifat nyata, baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur administrasi publik, khususnya mengenai hubungan antara efektivitas organisasi dan akuntabilitas terhadap pelayanan publik di tingkat desa. Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan penting bagi pemerintah desa untuk terus meningkatkan sistem manajemen organisasi, memperkuat struktur kerja, dan menumbuhkan budaya kerja yang berlandaskan kejujuran, keterbukaan, serta tanggung jawab. Pemerintah desa juga diharapkan dapat memperbaiki sistem pengawasan internal agar setiap proses pelayanan administratif dapat berlangsung transparan, bebas dari penyimpangan, dan memberikan manfaat langsung bagi masyarakat.

Adapun rekomendasi dari penelitian ini adalah perlunya pelatihan dan pembinaan berkelanjutan bagi perangkat desa untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan publik. Pemerintah desa juga perlu mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi agar prosesnya lebih cepat, mudah diakses, dan akurat. Selain itu, partisipasi masyarakat harus terus diperkuat melalui forum komunikasi,

musyawarah desa, serta mekanisme umpan balik yang memungkinkan warga menyampaikan saran dan evaluasi terhadap kinerja perangkat. Dengan demikian, efektivitas kinerja organisasi dan akuntabilitas pemerintah desa dapat terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan publik yang responsif, efisien, dan berkeadilan.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan tata kelola pemerintahan desa yang modern, transparan, dan akuntabel. Melalui peningkatan efektivitas organisasi dan akuntabilitas perangkat, Desa Medan Estate dapat menjadi contoh penerapan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) di tingkat lokal. Harapannya, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi desa-desa lain dalam memperbaiki sistem pelayanan administrasi agar lebih profesional, terbuka, dan berpihak pada kepentingan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Dalam Negeri. (2025). *GIS Dukcapil: Peta kependudukan*.
<https://gis.dukcapil.kemendagri.go.id/peta/>
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa mewajibkan pemerintah desa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang baik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Asichul In'am, Moh. Ifanirul Akhya Rudian, & Bisma Dwi Apriyadi. (2023). Model Dan Pendekatan Keefektifan Organisasi. *Cermin Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Berbasis Islam Nusantara*, 2(2), 1–7.
- dian saputra, lara fitrawati. (2020). Analisis Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa Di Desa Teluk Samak Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Humanitas: Katalisator Perubahan Dan Inovator Pendidikan*, 6(2), 144–156.
- Jaelani SE, M. (2021). *Yayasan Prima Agus Teknik* (Issue 605).
- Julianto, B., & Agnanditiya Carnarez, T. Y. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, Dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 676–691. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.592>
- Karya Pamungkas, T., & Hefsi Abdullah Jakfar, M. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah

- Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13–24.
<https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-Prinsip Good Governance di Indonesia. *Journal Education and Government Wiyata*, 1(1), 40–52. <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/e-govHalaman40>
- Of, J., Science, S., Politeknik, A., Ami, M., & Email, M. (2023). *Implementasi Kebijakan Pelayan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar)*. 3, 4801–4809.
- Pamungkas, T. K., Jember, U. I., Hefsi, M., Jakfar, A., & Jember, U. I. (n.d.). *system Negara Kesatuan Republik*. 13–24.
- Pramana, D., Sihombing, D., & Armayanti, N. (2024). *Ilmu Administrasi Berbasis Studi Kasus*. Medan: CV. Merdeka Kreasi Group.
- Said, R. W., Saputra, A., & Ruhana, F. (2024). Organisasi dan Manajemen Pemerintah Sebagai Fungsi Strategis Dalam Tata Kelola Penyelenggaraan Pemerintah. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 1391–1399. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2832>
- Siska Br. Hutabarat, & Ratna Sari Dewi. (2022). Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa. *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 261–268. <https://doi.org/10.56799/peshum.v1i3.423>

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada pihak Pemerintah Desa Medan Estate, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, yang telah memberikan izin, dukungan, dan kerja sama selama proses pengumpulan data berlangsung. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada masyarakat Desa Medan Estate yang telah meluangkan waktu untuk menjadi responden dan memberikan informasi berharga demi terselesaikannya penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pengampu mata kuliah Ilmu Administrasi, Bapak Dodi Pramana Siregar, S.Sos., M.Si., yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan artikel ini. Terima kasih kepada rekan-rekan kelompok atas dukungan moral dan kerja sama dalam proses penelitian di lapangan.

Akhirnya, penulis menyampaikan terima kasih kepada tim redaksi JUDIKA: Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan kesempatan untuk mempublikasikan hasil penelitian ini. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan desa di Indonesia.

JURNAL JUDIKA