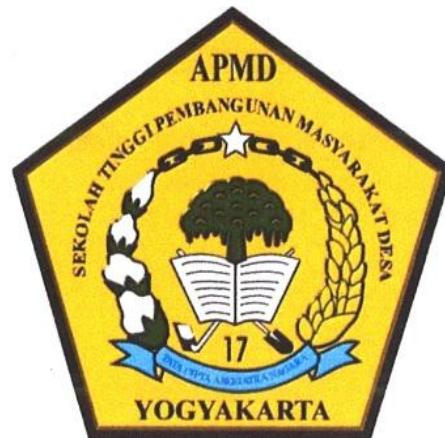


**KINERJA PEMERINTAH DESA**  
**DALAM PELAYANAN PUBLIK**  
  
(Studi Tentang Pelayanan Kependudukan di Desa Sementun Kecamatan  
Jelai Hulu Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat)

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Pemerintahan



**MARIA GORETI DELTA PAWAN**

21520062

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA SATU**  
**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**  
**YOGYAKARTA**

2025



## HALAMAN JUDUL

# KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Studi tentang Pelayanan Kependudukan dan Bantuan Beras di Desa

Semantun Kecamatan Jelai Hulu Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat)

## SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu (S1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA SATU

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”

YOGYAKARTA

2025

## HALAMAN PENGESAHAN

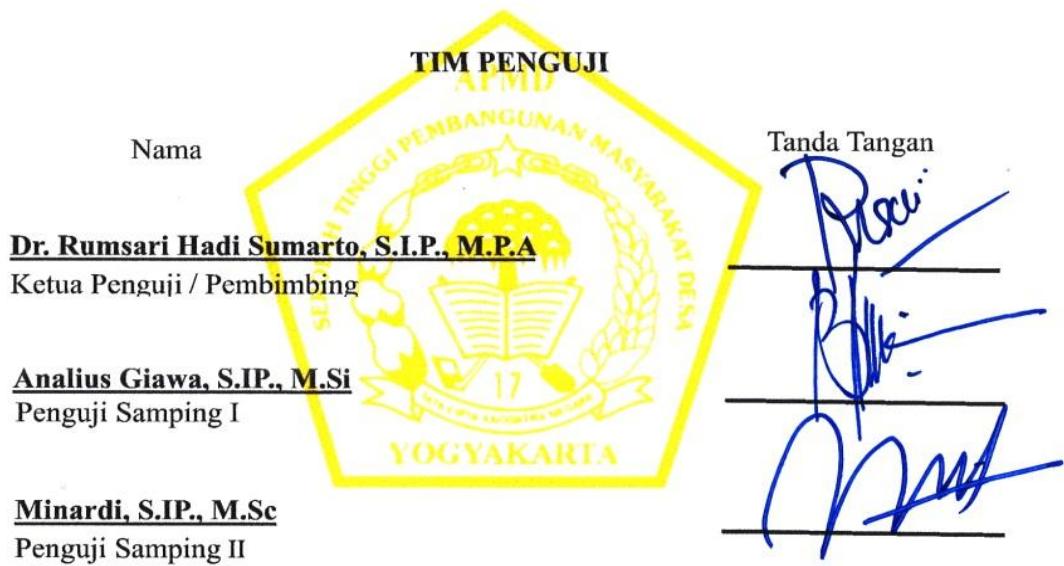
Skripsi ini telah diuji dan diperhatikan di depan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta pada :

Hari : Senin

Tanggal : 16 Juni 2025

Waktu : 10.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta



Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MARIA GORETI DELTA PAWAN

NIM : 21520062

Program Studi : Ilmu Pemerintahan STPMD "APMD"

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "**Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Kependudukan di Desa Semantun Kecamatan Jelai Hulu Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat)**" adalah benar-benar merupakan hasil kerja dan karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar sesuai aslinya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 26 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



MARIA GORETI DELTA PAWAN

21520062

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : MARIA GORETI DELTA PAWAN  
NIM : 21520062  
Telp : 089524370440  
Email : [mariagoretideltapawan@gmail.com](mailto:mariagoretideltapawan@gmail.com)  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan Strata Satu Sekolah Tinggi  
Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

Dengan ini **memberikan ijin dan hak kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan Strata Satu Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta** untuk menyimpan, mengalih-media atau memformat-kan, mengelola dalam pangkalan data (database), mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**"Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Kependudukan di Desa Semantun Kecamatan Jelai Hulu Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat"** beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Ijin dan hak sebagaimana tersebut di atas termasuk juga **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)**

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi apabila dikemudian hari timbul segala bentuk tuntutan hukum atas penyelenggaraan Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 26 Juni 2025



MARIA GORETI DELTA PAWAN  
21520062

## HALAMAN MOTTO

*“Lebih baik berjalan lambat tapi terus maju,  
daripada berlari cepat lalu berhenti di tengah jalan”*  
(Maria Goreti Delta Pawan)

*“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia  
yang memberi kekuatan kepadaku”*  
(Filipi 4:13)

*“Serahkanlah perbuatanmu kepada TUHAN,  
maka terlaksanalah segala rencanamu”*  
(Amsal 16:3)

*“There is nothing permanent in the world.  
Everything is just a happening passing through”*  
(Agust D-People)

*“Decide for yourself what it means to be happy”*  
(BTS-Lights)

*“So I'm learning how to live without needing anybody  
Rolling like the wind tryna leave it all behind me  
Know that I'm not there but finally, feels like I'm getting somewhere”*  
(LANY-Somewhere)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan limpahan rasa syukur yang tak terhingga, skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk penghargaan dan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Kepada Yesus Kristus Sang Juru Selamat dan Bunda Maria, sumber kekuatan, pengharapan, dan kasih yang tidak terbatas. Di setiap langkah yang berat dalam malam-malam penuh air mata dan doa, Tuhan senantiasa hadir memberikan damai, menuntun langkah, serta membuka jalan ketika semuanya terasa buntu. Segala yang terjadi hingga tercapainya titik ini bukan semata karena kekuatan penulis, tetapi karena kasih dan anugerah Tuhan yang bekerja begitu nyata. Terima kasih Tuhan untuk setiap penyertaan-Mu yang luar biasa.
2. Kepada kedua orang tua saya tercinta, Bapak Frindianus Kartio dan Ibu Herdiana Senisa yang selalu menjadi pilar kekuatan dan cinta sejati dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala doa yang tidak pernah henti, atas peluh dan air mata yang telah kalian curahkan demi masa depan anakmu. Terima kasih atas kasih yang tidak tergantikan, atas semangat yang kalian berikan meskipun dalam diam. Tidak ada kata yang cukup mampu menggambarkan betapa besar peran kalian dalam hidup penulis.
3. Kepada saudara kandung saya, Antonius Juari Sarmiko. Terima kasih karena telah menjadi cahaya dan kekuatan di setiap langkah hidup ini. Engkau adalah sosok yang selalu hadir dalam setiap suka dan duka, dalam keheningan dan kegembiraan, dalam tangis dan tawa. Kehadiranmu adalah kekuatan yang tak tergantikan.

4. Kepada keluarga besar Semantun dan keluarga besar saya yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas cinta, doa, dan dukungan yang selalu hadir meski dalam diam. Dari kalian, penulis belajar tentang arti kebersamaan, ketulusan, dan kekuatan dalam kesederhanaan.
5. Kepada seseorang yang istimewa bagiku. Orang yang selalu hadir tanpa harus terlihat, menyertai dengan cinta dan doa yang tulus, tidak pernah lelah menjadi sumber kekuatan di setiap langkah dan semangat di saat aku terjatuh. Sosok yang mampu mengerti tanpa diminta, yang sabar menemani prosesku, dan terus percaya pada kemampuanku tanpa ragu. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus dan waktu berharga yang diberikan, meskipun aku tahu tidak selalu mudah bagimu menemani perjuanganku ini. Hadirmu bukan hanya sebagai teman tapi sebagai penyemangat, pemberi warna dan makna pada setiap proses yang kulalui. Meski namamu tidak tertulis di halaman ini, kehadiranmu mengisi ruang terbesar di hatiku dan setiap proses perjalananku.
6. Kepada diriku sendiri yang telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah, meski banyak malam dilalui dengan air mata, langkah sering goyah dan rasa ingin berhenti. Di balik semua rasa lelah dan ragu, kamu tetap memilih untuk melangkah satu hari demi satu hari. Perjalanan ini tidak mudah, penuh tekanan, tantangan, dan pergulatan batin. Tapi kamu mampu melewatkinya dengan kepala tegak dan hati yang tetap utuh. Bukan karena kamu selalu kuat, tapi karena kamu memilih untuk terus bangkit setiap kali terjatuh.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kasih setia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Kependudukan di Desa Semantun Kecamatan Jelai Hulu Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin bisa diselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan ketulusan penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Gregorius Sahdan, S.I.P., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Rumsari Hadi Sumarto, S.I.P., M.P.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Analius Giawa, S.I.P., M.Si. selaku Dosen Pengaji I atas kritik, saran, dan masukan berharga yang telah diberikan demi penyempurnaan skripsi ini.

5. Bapak Minardi, S.IP., M.Sc. selaku Dosen Penguji II yang juga telah memberikan arahan dan evaluasi secara mendalam demi meningkatkan kualitas hasil penelitian ini.
6. Bapak Drs. RY. Gatot Raditya, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan membantu penulis selama proses perkuliahan.
7. Seluruh Dosen, Staf, Pegawai STPMD “APMD” yang telah memberikan ilmu dan bantuan terhadap penulis selama masa perkuliahan.
8. Aparatur Pemerintah Desa dan Masyarakat Desa Semantun yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan dukungan serta data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Terima kasih atas keterbukaan, kerja sama, dan sambutan hangat selama proses pengumpulan data. Tanpa bantuan dan partisipasi kalian, skripsi ini tidak akan bisa selesai.
9. Kepada sahabat penulis, Sellvina dan Regina Wina Lestari atas kehadiran kalian yang sangat berarti dalam perjalanan ini. Terima kasih untuk tawa yang kalian bagi, pelukan hangat di tengah kelelahan, serta kebersamaan yang selalu membuat hari-hari terasa ringan. Dalam setiap proses naik turun perjuangan ini, kalian adalah bahu yang tidak pernah lelah untuk dijadikan sandaran. Terima kasih sudah menjadi sahabat, rekan diskusi, dan pengingat bagi penulis bahwa apapun tantangannya, kita tidak pernah benar-benar sendiri. Kalian tidak hanya hadir di saat senang, tapi juga di saat penulis hampir menyerah. Untuk itu, penulis sangat bersyukur mengenal kalian.

10. Kepada teman-teman seperjuangan dan orang terdekat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang sudah memberikan semangat dan dukungan serta kebersamaannya selama proses menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang.

Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi tambahan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik, khususnya di bidang Ilmu Pemerintahan.

Penulis

Maria Goreti Delta Pawan

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>  | i    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>   | ii   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>  | iii  |
| <b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH<br/>UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK .....</b> | iv   |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>  | v    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>  | vi   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>   | viii |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>   | xi   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | xiv  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>  | xv   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | xvi  |
| <b>INTISARI .....</b>   | xvii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>  | 1    |
| A.    Latar Belakang Masalah .....  | 1    |
| B.    Rumusan Masalah .....   | 9    |
| C.    Fokus Penelitian .....  | 9    |
| D.    Tujuan .....  | 10   |
| E.    Manfaat .....   | 10   |
| F.    Literatur Review .....  | 10   |
| G.    Kerangka Konseptual .....   | 22   |

|   |           |
|---|-----------|
| 1. Kinerja.....   | 22        |
| 2. Pemerintah Desa.....   | 26        |
| 3. Pelayanan Publik.....  | 29        |
| H. Metode Penelitian.....   | 35        |
| 1. Jenis Penelitian.....  | 35        |
| 2. Unit Analisis.....   | 36        |
| 3. Teknik Pengumpulan Data .....                                    | 37        |
| 4. Teknik Analisis Data .....                                       | 39        |
| <b>BAB II PROFIL DESA SEMANTUN .....</b>                            | <b>42</b> |
| A. Sejarah Desa Semantun.....                                       | 42        |
| B. Visi dan Misi .....  | 43        |
| C. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa.....                       | 45        |
| D. Kondisi Demografi.....   | 50        |
| E. Kondisi Sosial Ekonomi.....                                      | 52        |
| 1. Keadaan Sosial Budaya.....                                       | 52        |
| 2. Keadaan Ekonomi .....  | 57        |
| 3. Potensi Desa Semantun .....                                      | 58        |
| <b>BAB III KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK .....</b> | <b>64</b> |
| A. Kinerja Pemerintah Desa.....                                     | 64        |

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| B. Asas-Asas Pelayanan Publik..... | 104        |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>        | <b>141</b> |
| A. KESIMPULAN.....                 | 141        |
| B. SARAN .....                     | 144        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>         | <b>146</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Data Informan .....                            | 37 |
| Tabel 2. 1 Tingkat Pendidikan.....                        | 53 |
| Tabel 2. 2 Indikator Kesehatan.....                       | 54 |
| Tabel 2. 3 Pertumbuhan Penduduk.....                      | 55 |
| Tabel 2. 4 Pertumbuhan Angkatan Kerja .....               | 56 |
| Tabel 2. 5 Kategori Kemiskinan.....                       | 57 |
| Tabel 3. 1 Data Pelayanan Administrasi Desa Semantun..... | 70 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 2. 1 Struktur Pemerintah Desa Semantun.....          | 47  |
| Gambar 2. 2 Peta Desa Semantun .....                        | 50  |
| Gambar 2. 3 Peta Batas Wilayah Desa Semantun.....           | 51  |
| Gambar 2. 4 Grafik Jumlah Penduduk Desa Semantun .....      | 52  |
| Gambar 2. 5 Tradisi Nganjan Desa Semantun .....             | 61  |
| Gambar 2. 6 Tradisi Bebukung Desa Semantun .....            | 61  |
| Gambar 2. 7 Tradisi Takar Peti Desa Semantun.....           | 62  |
| Gambar 2. 8 Tradisi Makan Buah Desa Semantun .....          | 62  |
| Gambar 3. 1 Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan..... | 77  |
| Gambar 3. 2 Rapat Musyawarah Desa Semantun .....            | 98  |
| Gambar 3. 3 Infografis Desa Semantun .....                  | 115 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Panduan Wawancara
2. Foto
3. Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing
4. Surat Tugas Penelitian
5. Permohonan Izin Penelitian
6. Surat Balasan Izin Penelitian

## INTISARI

Penelitian ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan aspek penting dalam pembangunan desa dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Desa Semantun sebagai desa berkembang masih menghadapi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan, khususnya dalam pengurusan KTP dan KK. Permasalahan seperti keterbatasan blangko dan koordinasi lintas instansi menjadi hambatan utama yang berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk menilai dan mendeskripsikan bagaimana kinerja Pemerintah Desa Semantun dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus analisis ditinjau berdasarkan indikator kinerja organisasi publik yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, serta asas pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesetaraan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Desa Semantun telah mengalami peningkatan dalam aspek koordinasi, penyediaan informasi, serta pelibatan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Namun tantangan tetap ada, terutama dalam ketersediaan blangko KTP dan KK yang merupakan kewenangan pemerintah kabupaten atau pusat. Pemerintah Desa berperan sebagai fasilitator yang membantu proses administrasi dan komunikasi, tetapi masyarakat masih menemui hambatan dalam memperoleh dokumen kependudukan secara cepat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat komitmen dari Aparatur Desa, perlu ada peningkatan sinergi antar instansi, pelatihan aparatur, dan pemberian sistem pelayanan agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja, Pemerintah Desa, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Desa adalah satuan komunitas yang tidak hanya dianggap sebagai unit kecil dalam sistem pemerintahan Indonesia, namun juga sebagai entitas masyarakat hukum yang sudah ada jauh sebelum berdirinya Negara Indonesia. Sebagai organisasi pemerintahan di bawah kecamatan, desa memiliki peran penting dan terhubung langsung dengan masyarakat sehingga menjadi ujung tombak keberhasilan pembangunan. Desa berperan aktif dalam merancang, melaksanakan, dan memelihara pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat secara langsung (Garvera 2018).

Pada tingkat desa, keberadaan pemerintah desa memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong kemajuan desa. Pemerintah desa adalah unit pemerintahan paling bawah dalam hierarki yang sah dalam tatanan pemerintahan nasional. Pemerintah desa berperan sebagai institusi utama dalam memberikan pelayanan publik, berfungsi sebagai lembaga pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga berperan langsung dalam melayani kebutuhan masyarakat (Kusnendar 2018).

Pemerintah Desa memiliki tugas pokok dalam menyelenggarakan pemerintahan desa, termasuk pembangunan serta pelayanan bagi masyarakat. Kepala desa dan seluruh perangkat desa bertugas menjalankan pemerintahan di desa dengan harapan dapat mewujudkan kesejahteraan dan

kemajuan bagi masyarakat setempat. Seiring dengan perkembangan zaman, masyarakat semakin membutuhkan layanan yang lebih kompleks, baik, cepat, dan tepat. Aparatur desa yang berada di sekitar lingkungan masyarakat perlu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan warganya. Dalam melaksanakan tugasnya, aparatur desa adalah bagian dari sistem pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan lokalnya sendiri dengan efektif dan efisien sejalan dengan kemajuan pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah desa diharapkan dapat meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat (Telaumbanua, Waruwu, dan Lase 2022).

Kinerja aparat desa harus mengacu pada pedoman yang ditetapkan, yakni konstitusi atau undang-undang yang berlaku dalam pengelolaan dan pengurusan berbagai urusan desa. Kinerja tersebut menjadi indikator yang menunjukkan sejauh mana kuantitas, kualitas, dan waktu yang telah dicapai oleh manajemen dengan target-target yang sudah ditentukan sebelumnya. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 mengenai Desa, Pemerintah Desa memiliki tanggung jawab dalam mengelola urusan pemerintahan serta memenuhi kebutuhan masyarakat lokal dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Garvera 2018).

Melihat perkembangan pesat masyarakat serta dinamika interaksi antara masyarakat dan pemerintah ditambah dengan adanya birokrasi pemerintahan, aparatur yang bertugas di tingkat bawah perlu memiliki

kepekaan dan responsif dalam memahami kebutuhan masyarakat yang harus mereka layani. Aparatur pemerintah diharapkan dapat secara mandiri maupun dalam kerangka organisasi terus menumbuhkan sikap profesional dalam melaksanakan fungsi dan kewajibannya. Pada tingkat ini, citra pemerintah akan diperhatikan dan dievaluasi oleh masyarakat. Jika kinerja pemerintah buruk akan muncul persepsi negatif dari warga. Sebaliknya, jika pemerintah mampu bekerja dengan baik, maka masyarakat akan membentuk pandangan positif terhadapnya (Herlina 2019).

Pelayanan publik adalah serangkaian upaya untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan mendasar masyarakat melalui hak mereka dalam memperoleh barang, jasa, dan layanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan demi kepentingan bersama. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan warga terhadap barang, jasa, serta layanan administratif sesuai ketentuan hukum dan diselenggarakan oleh institusi penyedia layanan. Pada dasarnya, kebutuhan akan pelayanan adalah hal yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat senantiasa mengharapkan mutu layanan publik yang baik dari pemerintah. Namun dalam praktiknya seringkali harapan tersebut tidak terpenuhi karena sistem pelayanan yang tersedia sering kali kompleks, tidak efisien, mahal, serta memakan waktu dan tenaga (Ropi, Wijaya, dan Papilaya 2021).

Masyarakat sebagai pengguna layanan publik memiliki harapan dan tuntutan terhadap pelaksanaan layanan oleh aparatur yang ahli dan kompeten. Oleh karena itu, pemerintah di tingkat pusat dan daerah berkewajiban menyediakan pelayanan publik yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi tolok ukur konkret dalam menilai performa pemerintah yang dapat dinilai oleh masyarakat melalui mutu pelayanan yang dirasakan. Kualitas pelayanan publik ini dirasakan oleh masyarakat dari berbagai lapisan. Pelayanan publik juga berlaku di tingkat pemerintah desa. Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang dilakukan secara profesional, tepat guna, hemat biaya, dan dapat dipertanggungjawabkan akan memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap pemerintah desa (Sujastiawan, Astuti, dan Harwansyah 2022).

Pelayanan publik dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip-prinsip yang bertujuan untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara seimbang dan tidak memihak. Asas-asas yang mendasari pelayanan publik mencakup kepentingan umum, kepastian hukum, dan kesetaraan hak bagi semua warga negara. Selain itu terdapat pula prinsip keseimbangan antara hak dan kewajiban, partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan, serta perlakuan yang setara tanpa diskriminasi. Pelayanan publik juga harus dilaksanakan dengan transparansi, akuntabilitas, dan perhatian khusus terhadap kelompok-kelompok rentan. Kemudian layanan harus tepat waktu, cepat,

mudah diakses, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Nender, Lopian, dan Lambey 2023).

Namun, keberhasilan kinerja Pemerintahan Desa dalam memberikan pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari koordinasi dan dukungan pemerintah di atasnya, yakni pemerintah kabupaten. Sinergi antara pemerintah desa dan pemerintah kabupaten menjadi faktor kunci dalam memastikan pelayanan publik berjalan optimal. Pemerintah kabupaten berperan dalam pembinaan, pengawasan, dan penyediaan sumber daya yang dibutuhkan oleh pemerintah desa. Kerja sama ini perlu diperkuat agar pembangunan dan pelayanan publik tidak berjalan secara terpisah, melainkan terintegrasi dan saling mendukung. Koordinasi yang baik antara pemerintah desa dan kabupaten dapat mempercepat penyelesaian masalah di tingkat lokal serta menjamin keberlanjutan pelayanan kepada masyarakat secara lebih efektif.

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam pembangunan desa yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seperti di Desa Semantun yang berada di Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat merupakan sebuah desa yang termasuk dalam kategori desa berkembang berdasarkan data Indeks Desa Membangun (IDM) tahun 2024 dengan skor 0.6749. Skor ini menunjukkan bahwa Desa Semantun memiliki potensi yang cukup besar, namun masih belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal untuk mendorong peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Dalam landasan otonomi desa sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa memiliki empat kewenangan utama, yaitu: (1) Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, (2) Pelaksanaan Pembangunan Desa, (3) Pembinaan Kemasyarakatan, dan (4) Pemberdayaan Masyarakat. Keempat kewenangan ini harus diwujudkan secara berkesinambungan dan terintegrasi dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan. Pelayanan publik bukan hanya tentang memberikan layanan secara administratif, tetapi juga menyangkut pemenuhan hak-hak dasar masyarakat secara layak, adil, dan merata.

Kinerja Pemerintah Desa Semantun dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat saat ini telah menunjukkan peningkatan. Pada masa sebelumnya fasilitas pelayanan di Desa Semantun masih terbatas belum memadai, sehingga menghambat proses pelayanan yang efisien dan optimal. Namun seiring dengan berjalannya waktu dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik, Pemerintah Desa mulai melakukan berbagai upaya pemberian. Pemberian tersebut meliputi peningkatan fasilitas pelayanan, pelatihan aparatur desa, serta koordinasi dengan instansi terkait di tingkat kecamatan maupun kabupaten. Upaya ini menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Meskipun telah terjadi kemajuan, tetapi masih terdapat kendala yang menjadi permasalahan yaitu terkait pelayanan administrasi kependudukan seperti pembaharuan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Banyak masyarakat yang membutuhkan pembaharuan dokumen kependudukan, akan tetapi terhambat akibat stok blangko di tingkat pusat habis. Pemerintah desa sendiri hanya berwenang membantu dalam proses pengurusan dan penyampaian informasi, sedangkan ketersediaan blangko merupakan tanggung jawab pemerintah di tingkat kabupaten dan pusat.

Perlu dipahami bahwa pemerintah desa hanya bertugas sebagai fasilitator dalam membantu proses pengurusan administrasi kependudukan, sedangkan proses pencetakan dokumen dan penyediaan blangko merupakan kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten atau pusat. Oleh karena itu, penting adanya sinergi dan koordinasi lintas sektor agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif.

Pemerintah Desa Semantun telah menjalankan fungsi pembinaan kemasyarakatan dengan memberikan penjelasan dan informasi kepada masyarakat terkait kondisi tersebut bahwa ketersedian blangko sedang diusahakan secepatnya, serta terus berupaya berkoordinasi dengan instansi terkait guna mempercepat proses distribusi blangko. Namun hingga kini, kepastian mengenai ketersediaan blangko KTP dan KK masih belum dapat dipastikan, sehingga hal ini menjadi hambatan tersendiri bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan untuk berbagai keperluan administratif.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu aspek penting dalam pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen penting yang digunakan oleh masyarakat untuk berbagai keperluan administratif. Oleh karena itu, ketersediaan dan kelancaran dalam pembaharuan dokumen kependudukan sangat penting untuk memastikan masyarakat dapat beraktivitas tanpa hambatan administratif. Walaupun ada upaya perbaikan dalam pelayanan publik di Desa Semantun seperti dalam hal administrasi kependudukan, akan tetapi pada kenyataannya masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efisiensi dan kepastian waktu dalam pelayanan kepada masyarakat. Sehingga diperlukan sinergi antara kewenangan desa dan dukungan dari pemerintah di tingkat yang lebih tinggi untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien, layak, transparan, dan tepat waktu.

Dengan melihat permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai "Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik yang ada di Desa Semantun". Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan perspektif *Governability* untuk memahami pemerintah Desa Semantun dalam mengelola pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah desa.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah "Bagaimana Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Semantun, Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat?"

## **C. Fokus Penelitian**

Fokus dari penelitian ini ialah kinerja aparat pemerintah Desa Semantun dalam upaya meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Fokus penelitian ini mencakup beberapa aspek yaitu:

1. Kinerja pemerintah desa yang meliputi:
  - a. Produktivitas
  - b. Kualitas layanan
  - c. Responsivitas
  - d. Responsibilitas
  - e. Akuntabilitas
2. Asas pelayanan publik yaitu:
  - a. Transparansi
  - b. Akuntabilitas
  - c. Kondisional
  - d. Partisipatif
  - e. Kesetaraan Hak
  - f. Keseimbangan Antara Hak dan Kewajiban

## **D. Tujuan**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan kinerja yang dilakukan oleh Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP dan KK di Desa Semantun, Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat.

## **E. Manfaat**

### **a. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memperkaya literatur bagi para pembaca mengenai pelayanan publik, khususnya tentang kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **b. Secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dan evaluasi serta memberikan masukan bagi pemerintah Desa Semantun dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kinerjanya, sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **F. Literatur Review**

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi landasan dalam penyusunan penelitian yang berjudul Kinerja Pemerintah Desa dalam

Pelayanan Publik di Desa Semantun, Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan oleh Miftahul Hazami, Doddy Mulyono yang dimuat dalam Indonesian Journal of Business and Management, Volume 3 No. 3 Tahun 2023 yang berjudul Kinerja Pemerintahan Desa dalam Pelayanan Publik di Bidang Kependudukan (Studi Desa Gempol Saru Kecamatan Sepatan Timur Kabupaten Tangerang). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggali, merumuskan, serta mendeskripsikan berbagai peristiwa yang terjadi di lokasi penelitian. Selain itu, juga bertujuan untuk membangun serta menemukan teori-teori baru yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Fokus penelitian ini terletak pada kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik, khususnya bentuk-bentuk pelayanan di bidang administrasi kependudukan yang ditujukan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur Desa Gempol Saru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong cukup baik. Hal ini tercermin dari kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat, serta semangat kerja yang tinggi dalam menjalankan fungsinya. Dengan etos kerja tersebut, pemerintah desa dinilai mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang cukup berkualitas. Hanya saja masih terdapat kekurangan dalam hal kedisiplinan aparatur desa yang menjadi salah satu faktor

penghambat kelancaran proses pelayanan. Adapun kinerja pelayanan di bidang kependudukan dinilai cukup baik, terutama jika ditinjau dari aspek prosedur pelaksanaan, kecepatan waktu pelayanan, serta besaran biaya yang ditanggung masyarakat. Seluruh proses pelayanan telah memenuhi kriteria yang ditentukan, seperti adanya kejelasan dan kepastian prosedur, keterbukaan informasi, serta pelaksanaan yang efisien dan ekonomis. Bentuk pelayanan yang paling sering diberikan oleh pemerintah desa Gempol Saru dalam bidang kependudukan bersifat administratif meliputi pengurusan dokumen identitas diri serta penerbitan berbagai surat keterangan yang berkaitan dengan urusan kependudukan lainnya.

2. Penelitian ini dilakukan oleh Heni Suparti yang dimuat dalam Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, Volume 6 No. 2 Tahun 2022 yang berjudul Kinerja Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pemerintah desa dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi hambatan dalam proses penyelenggaraananya. Jenis penelitian yang digunakan kualitatif melalui pendekatan deskriptif, dengan pengumpulan data melalui teknik wawancara mendalam terhadap informan kunci. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemerintah desa

dalam menyelenggarakan pelayanan publik tergolong cukup baik. Meskipun demikian, dibutuhkan adanya inovasi dalam pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pada aspek responsibilitas, masih terdapat kekurangan yang perlu dibenahi guna mendorong peningkatan kinerja secara menyeluruh. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa apabila kinerja pemerintah desa dapat ditingkatkan secara optimal, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pun akan meningkat secara signifikan.

3. Penelitian ini dilakukan oleh M.Hafis, Hendri Sayuti, Muhammad Albahi yang dimuat dalam Journal of Sharia and Law, Volume 2 No. 4 Tahun 2023 yang berjudul Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tanah Bekali Kuantan Singingi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Menurut Perspektif Fiqh Siyasah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, serta dokumentasi. Latar belakang penelitian ini berangkat dari ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah desa yang dinilai belum optimal. Ketidakpuasan ini dipicu oleh berbagai faktor, antara lain keluhan masyarakat mengenai kurangnya efektivitas pelayanan, serta tidak berfungsinya kantor desa secara maksimal sebagai pusat layanan publik. Kondisi tersebut ditandai dengan seringnya kantor desa dalam keadaan kosong saat jam

kerja, serta hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan permintaan atau harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Desa belum menunjukkan profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan kantor desa sebagai pusat layanan publik perlu dioptimalkan di Desa Tanah Bekali agar mampu menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Ditinjau dari perspektif Fiqh Siyasah, praktik pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Tanah Bekali dinilai belum mencerminkan nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

4. Penelitian ini dilakukan oleh Nanik Maulidiyah, Slamet Muchsin, Langgeng Rahmatullah Putra yang dimuat dalam Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam, Volume 5 No. 5 Tahun 2024 yang berjudul Upaya Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Kuwolu Kecamatan Bululawang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara mendalam, observasi langsung, analisis dokumen, serta analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi berkontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi dalam administrasi pemerintahan desa. Namun demikian, kendala dalam literasi digital masih menjadi tantangan yang perlu segera diatasi. Kemampuan pemerintah desa untuk merespons perubahan nilai-nilai dalam

masyarakat menjadi aspek penting dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik yang selaras dengan kebutuhan lokal. Meskipun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah memberikan kerangka hukum yang jelas terkait pelayanan publik, implementasinya di lapangan tetap memerlukan pemahaman yang mendalam serta penyesuaian kontekstual terhadap kondisi desa masing-masing. Upaya peningkatan mutu pelayanan dan efisiensi administrasi tetap menjadi prioritas utama, dengan keterlibatan aktif masyarakat sebagai elemen kunci dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Sinergi antarlembaga dan kerja sama lintas sektor diidentifikasi sebagai modal penting dalam memperkuat penyediaan layanan yang terpadu. Program-program pelatihan dan peningkatan literasi digital yang bersifat inklusif dipandang sebagai solusi strategis untuk mengatasi ketimpangan akses dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja pemerintah desa dalam merespons tantangan pelayanan publik di era transformasi digital dan dinamika sosial. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi desa-desa lain dalam membangun sistem pelayanan publik yang efektif, adaptif, dan responsif terhadap perubahan zaman.

5. Penelitian ini dilakukan oleh Nasripani yang dimuat dalam Jurnal Administrasi Negara, Volume 3 No. 1 Tahun 2021 yang berjudul Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik pada Kantor Desa

Sungai Buluh Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparatur Desa Sungai Buluh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tersebut, serta menguraikan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang muncul selama proses pelayanan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, baik melalui kajian kepustakaan maupun penelitian lapangan. Penelitian ini melibatkan 14 orang responden sebagai sumber data utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur Desa Sungai Buluh masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kedisiplinan waktu, ketelitian, keterampilan, serta penguasaan terhadap tugas dan fungsi jabatan. Ditemukan bahwa sejumlah aparatur masih sering datang terlambat, pulang lebih awal, dan hanya sebagian yang memiliki kemampuan mengoperasikan komputer secara baik. Dari sisi pelayanan publik tidak ditemukan indikasi diskriminasi dan hubungan partisipatif antara masyarakat dengan aparatur desa sudah berjalan cukup baik. Selain itu, keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan juga telah terpenuhi. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja aparatur desa meliputi motivasi kerja dan kapasitas individu. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, pemerintah desa telah mengambil sejumlah langkah, seperti pemberian motivasi,

penyediaan sarana dan prasarana pendukung, serta pelaksanaan pelatihan secara rutin. Pemberian motivasi dianggap mampu mendorong peningkatan disiplin kerja, sedangkan pelatihan tahunan ditujukan untuk meningkatkan keterampilan serta pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi (tupoksi) aparatur.

6. Penelitian ini dilakukan oleh Agustinawati Mendan, Meita Istianda, Darmanto yang dimuat dalam Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, Volume 6 No. 2 Tahun 2024 yang berjudul Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat. Metode penelitian kualitatif dengan desain studi kasus. Informan kunci adalah Kepala Desa, Tokoh Masyarakat, sedangkan informan pendukung yaitu masyarakat yang memperoleh jasa pelayanan Administrasi Kependudukan. Analisis data kualitatif menggunakan analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Pelayanan aparatur desa dalam hal ini kinerja yang diberikan belum sepenuhnya masyarakat puas terhadap layanan

yang diberikan dikarenakan rendahnya kemampuan, keterampilan dan keahlian dalam administrasi akibat tidak ada pelatihan mengenai administrasi desa yang diberikan kepada aparatur desa dari pihak kecamatan Siluq Ngurai. Kurang optimalnya kinerja aparatur dalam pelayanan publik terindikasi oleh variatifnya kuantitas dan mutu pekerjaan yang dihasilkan, serta kurangnya efisiensi dalam penggunaan waktu kerja pelayanan publik menunjukkan ketidakyakinan terhadap kompetensi aparatur yang berakibat pada hasil kerja yang belum maksimal. Walaupun pelaksanaan tugas aparatur belum sepenuhnya mencerminkan prinsip ideal pelayanan, namun terdapat indikasi perbaikan meski masih dalam tahap awal. Pemerintah Kabupaten Kutai Barat diharapkan dapat menyediakan pendidikan atau pelatihan bagi aparatur desa agar kualitas SDM aparatur desa dapat meningkat.

7. Penelitian ini dilakukan oleh Andri Wahyudi yang dimuat dalam Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Volume 15 No. 01 Tahun 2022 yang berjudul Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik kepada Masyarakat (Suatu Tinjauan Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek). Penelitian ini bertujuan untuk memotret/mengungkap bagaimana kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Metode yang digunakan ialah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi data primer dan sekunder yang diperoleh melalui interview, observasi,

serta dokumentasi. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur Pemerintah Desa Ngadisuko, Kecamatan Durenan, Kabupaten Trenggalek dalam melaksanakan pelayanan publik tergolong cukup baik. Beberapa faktor yang mendukung kinerja tersebut antara lain tersedianya fasilitas gedung kantor desa yang memadai, kompetensi dan keterampilan aparatur, serta adanya motivasi kerja dari dalam diri aparatur itu sendiri. Sementara itu, sejumlah hambatan yang ditemukan mencakup keterbatasan sarana dan prasarana kerja, ketergantungan terhadap penyediaan alat tulis kantor (ATK) dan bantuan keuangan dari pemerintah, serta minimnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Hasilnya, semakin meningkatnya kinerja aparatur desa berdampak positif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Hal ini tercermin dari tumbuhnya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang tersedia, serta adanya indikasi peningkatan kesejahteraan warga di Desa Ngadisuko, Kecamatan Durenan, Kabupaten Trenggalek.

8. Penelitian ini dilakukan oleh Rizki Rahma Dinillah, Isnaini Rodiyah yang dimuat dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 5 No. 2 Tahun 2022 yang berjudul Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Watesari. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menguraikan Kinerja Aparatur Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Studi ini

menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* dengan narasumber utama meliputi Kepala Seksi Pelayanan, Sekretaris Desa, dan Kepala Desa. Dalam analisis data, penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang mencakup empat tahapan utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa dapat ditinjau melalui tiga indikator yang dikemukakan oleh Robbins, yaitu kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Secara umum, pelaksanaan pelayanan telah mengikuti prosedur yang ditetapkan berdasarkan ketiga indikator tersebut. Kualitas pelayanan, khususnya, diukur melalui standar waktu penyelesaian layanan. Namun, meskipun secara ideal proses pelayanan seharusnya berlangsung cepat, realitas di lapangan menunjukkan adanya ketidaksesuaian. Masyarakat masih menyampaikan keluhan terkait dengan pelayanan yang dianggap lambat dan tidak tepat waktu.

9. Penelitian ini dilakukan oleh Deki Pardana, Ahmad Daholu, Jordin yang dimuat dalam Jurnal Manajemen, Volume 2 No. 2 Tahun 2024 yang berjudul Implementasi Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Lapandewa Makmur Kecamatan Lapandewa Kabupaten Buton Selatan. Tujuan penelitian ini

adalah untuk mengetahui implementasi kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Lapandewa Makmur Kecamatan Lapandewa Kabupaten Buton Selatan dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja aparatur Desa Lapandewa Makmur. Metode yang digunakan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik belum cukup optimal. Hal ini dapat terlihat dari dimensi-dimensi yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur implementasi kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik yang menunjukkan bahwa aparatur desa belum memiliki keterampilan dan ketangkasan dalam tertib administrasi desa. Kinerja aparatur desa belum baik karena masih banyak kekurangan khususnya minim SDM dan niat kerja aparatur, sibuk beraktivitas di luar tanggung jawab sebagai pemerintah desa, serta gaji yang rendah membuat motivasi aparatur desa yang lain jadi kurang efektif dalam bekerja.

10. Penelitian ini dilakukan oleh Teguh Karya Pamungkas, Muhammad Hefsi Abdullah Jakfar yang dimuat dalam Jurnal Paradigma Madani, Volume 10 No. 1 Tahun 2023 yang berjudul *Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Desa Kaliwining. Metode yang digunakan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah dalam

memberikan pelayanan publik masih sangat lemah. Hal ini dibuktikan dengan masih belum efektif dan efisien pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sikap masyarakat terhadap para aparatur Desa Kaliwining lebih cenderung ke arah respon negatif dari pada positif. Masih butuh pemberian bantuan dari segi pelayanan, renovasi dan akomodasi umum.

Persamaan dari peneliti terdahulu dengan peneliti saat ini yaitu sama-sama meneliti kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik. Keduanya berfokus pada pentingnya pelayanan publik sebagai elemen utama pembangunan desa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti ialah peneliti terdahulu lebih berfokus pada kinerja aparatur desa secara umum, penggunaan teknologi, hingga pengaruh pendidikan aparatur desa terhadap pelayanan. Sementara peneliti lebih berfokus pada aspek tertentu dari pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yaitu KTP dan KK.

## **G. Kerangka Konseptual**

### **1. Kinerja**

Bericara mengenai kinerja berarti mengevaluasi hasil kerja yang telah dicapai oleh individu, kelompok, atau unit kerja tertentu. Kinerja pada dasarnya berfokus pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan hasil yang diperoleh setelah menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Dalam konteks organisasi atau instansi pemerintah, kinerja sering

diartikan sebagai pencapaian dari suatu program kerja dan indikator keberhasilan atau kegagalan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, pencapaian kinerja sangatlah penting. Kinerja pegawai atau aparatur mencerminkan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang diberikan. Kinerja ini menjadi tolak ukur bagi aparatur untuk mengetahui sejauh mana mereka mampu menjalankan tanggung jawabnya. Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu instansi atau lembaga. Aparatur memiliki peran penting dalam memastikan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas serta fungsi organisasi atau lembaga. Oleh sebab itu diharapkan kinerja pegawai atau aparatur dapat berjalan secara efektif, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan tepat. Efektivitas ini menjadi alat ukur bagi instansi atau lembaga untuk menilai kemampuan aparatur dalam mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan (Noviyanti et al. 2022).

Kinerja adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu organisasi berupaya mencapai tingkat produktivitas yang optimal. Istilah ini merujuk pada hasil kerja terkait pelaksanaan tugas, tanggung jawab, dan fungsi tertentu serta kewajiban untuk memenuhi janji yang telah dibuat. Selain itu, kinerja juga mencakup proses pengambilan keputusan berdasarkan pertimbangan yang matang dan kesiapan individu atau pihak terkait untuk menanggung resiko serta konsekuensi

dari tindakan yang diambil. Maka dari itu, mengevaluasi kinerja dalam suatu organisasi menjadi sangat penting karena penilaian ini dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas dan efisiensi kerja serta membantu memastikan bahwa tujuan organisasi tercapai dengan baik. Ada beberapa indikator untuk mengukur tingkat kinerja suatu organisasi publik menurut Agus Dwiyanto (Wuri, Kaunang, dan Pioh 2017) yaitu:

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya sekadar mengukur efisiensi penggunaan sumber daya tetapi juga mencakup efektivitas dalam memberikan pelayanan. Secara umum, produktivitas dipahami sebagai perbandingan antara input yang digunakan dan output yang dihasilkan. Namun pemahaman ini dianggap terlalu terbatas, sehingga *General Accounting Office* (GAO) memperluas konsep ini dengan menilai sejauh mana pelayanan publik memberikan hasil sesuai harapan sebagai bagian penting dari indikator kinerja.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan semakin diakui sebagai faktor penting dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik. Pandangan negatif terhadap organisasi publik seringkali muncul akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat menjadi ukuran yang relevan dalam menilai kinerja organisasi publik.

### 3. Responsivitas

Responsivitas menggambarkan kemampuan suatu organisasi untuk memahami kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas, dan merancang program pelayanan publik yang sesuai dengan aspirasi masyarakat. Secara sederhana, responsivitas menunjukkan sejauh mana program pelayanan selaras dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi dengan responsivitas rendah cenderung memiliki kinerja yang buruk.

### 4. Responsibilitas

Responsibilitas mengacu pada sejauh mana organisasi publik menjalankan kegiatannya sesuai dengan prinsip administrasi yang benar atau kebijakan organisasi, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit. Dalam praktiknya responsibilitas bisa bertentangan dengan responsivitas, terutama ketika aturan organisasi berbenturan dengan tuntutan masyarakat.

### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan sejauh mana kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya diukur berdasarkan indikator internal yang telah ditetapkan oleh pemerintah atau organisasi itu sendiri seperti pencapaian target, tetapi juga harus diperhitungkan melalui ukuran eksternal yaitu nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu

kegiatan organisasi publik dianggap memiliki akuntabilitas tinggi apabila itu sejalan dengan nilai-nilai dan norma-norma yang hidup di masyarakat.

Dapat diketahui bahwa kinerja adalah indikator penting untuk mengevaluasi hasil kerja individu, kelompok, atau organisasi dalam mencapai tujuan dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Dalam konteks organisasi publik, kinerja mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan hasil dari tugas yang dilaksanakan, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pegawai atau aparatur menjadi tolak ukur untuk menilai efektivitas dan efisiensi organisasi dalam memenuhi harapan masyarakat. Beberapa indikator utama untuk mengukur kinerja organisasi publik meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Oleh karena itu, penilaian terhadap kinerja ini sangat penting untuk memastikan bahwa organisasi mampu mencapai tujuan yang diinginkan dan memenuhi harapan masyarakat.

## **2. Pemerintah Desa**

Desa merupakan satuan pemerintahan yang paling dasar dalam suatu negara. Sebagai lembaga pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, posisi dan status hukum pemerintahan desa sering kali menjadi bahan perbincangan di kalangan para elit politik. Istilah pemerintah desa terdiri dari dua kata yakni "pemerintah" yang merujuk pada badan atau pejabat yang menjalankan wewenang

negara, dan "desa" yang mengacu pada wilayah administratif terkecil dalam suatu negara yang dikelola oleh pemerintah desa tersebut (Hajar 2021).

Desa berfungsi sebagai garda terdepan dari pemerintahan pusat yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Diharapkan desa dapat menjalankan tugas pemerintahannya secara efektif untuk mewujudkan pembangunan yang menyeluruh. Pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dengan cara yang efisien dan akuntabel. Selain itu, mereka juga melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh bupati. Secara garis besar, pemerintah desa bertanggung jawab dalam administrasi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan publik, ketentraman dan ketertiban, pemeliharaan fasilitas umum, serta pembinaan lembaga masyarakat (Lumempow, Posumah, dan Kolondam 2021).

Pemerintahan desa adalah sekumpulan individu dan lembaga yang bertugas untuk membuat serta menegakkan peraturan di tingkat desa dengan tujuan utama mendekatkan layanan publik kepada masyarakat setempat. Pemerintahan desa merupakan bagian dari sistem pemerintahan yang lebih besar yang memiliki otoritas untuk mengatur dan mengelola kepentingan masyarakat desa. Pemerintahan desa dibentuk untuk menciptakan sistem pemerintahan yang demokratis, dimana hak-hak rakyat dihormati dan kepentingan rakyat menjadi

prioritas utama menjadikan desa sebagai pemerintahan yang berasal dari, oleh, dan untuk rakyat (Wuri et al. 2017).

Adanya sistem pemerintahan yang terstruktur di berbagai level, mulai dari desa hingga pemerintah pusat memberikan manfaat besar yaitu pengaturan wilayah yang lebih terkontrol, mudah diawasi, dan dikelola secara efisien. Setiap tingkatan pemerintahan dari desa hingga pusat memiliki kewenangan dan perangkat pemerintahannya masing-masing yang memudahkan pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan di tingkat lokal hingga nasional (Hajar 2021).

Dapat disimpulkan desa merupakan unit pemerintahan terkecil yang memiliki peran penting dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan di tingkat lokal. Sebagai garda terdepan dari pemerintahan pusat karena langsung bersentuhan dengan masyarakat, pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola administrasi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan publik, serta menjaga ketertiban dan pemeliharaan fasilitas umum. Pemerintahan desa juga berfungsi untuk menegakkan peraturan di tingkat desa dan memastikan bahwa hak-hak rakyat dihormati serta kepentingan masyarakat menjadi prioritas utama. Sistem pemerintahan yang terstruktur dengan jelas dari desa hingga pusat memungkinkan pengelolaan wilayah yang lebih efisien dan terkendali dengan kewenangan dan perangkat pemerintahannya masing-masing yang mendukung kelancaran

pelaksanaan fungsi pemerintahan. Pemerintahan desa sebagai bagian dari sistem pemerintahan yang lebih besar berperan penting dalam menciptakan pemerintahan yang demokratis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Bentuk nyata dari tanggung jawab dan fungsi pemerintahan desa tersebut salah satunya adalah melalui pelayanan publik. Mengingat pemerintah desa berada pada posisi yang paling dekat dengan masyarakat, maka pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa akan sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Oleh karena itu, keterkaitan antara fungsi pemerintahan desa dan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan karena keduanya saling mendukung dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui layanan yang cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

### **3. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah suatu bentuk tanggung jawab yang diemban oleh lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun desa. Fungsi pelayanan ini mencerminkan peran pemerintah dalam mempermudah masyarakat dalam menjalankan hak dan kewajiban mereka (Aminuddin, dan Andriatno 2022).

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan memberikan layanan kepada individu atau kelompok masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan kepentingan mereka

terhadap suatu organisasi dengan mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pemerintah pada dasarnya berfungsi sebagai lembaga yang melayani masyarakat dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan publik dan menciptakan kondisi yang mendukung perkembangan potensi dan kreativitas setiap individu demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dan profesional. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat yang semakin kritis dan berani dalam mengawasi kinerja pemerintah, maka diperlukan standar yang jelas dalam pelayanan publik untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal (Rahmadana et al. 2020).

Hadirnya pelayanan publik karena adanya berbagai kebutuhan masyarakat yang beragam. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diberikan pun terbagi dalam beberapa jenis. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik sebagai hak setiap warga negara yang telah melaksanakan kewajibannya kepada negara. Jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa kategori. Berdasarkan Keputusan Menteri Pelayanan Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD dikelompokkan menjadi tiga jenis berdasarkan karakteristik, sifat kegiatan, dan produk yang dihasilkan, yaitu:

## 1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan tipe layanan yang meliputi pencatatan, analisis, proses membuat keputusan, dokumentasi, dan tata usaha lainnya yang menghasilkan dokumen sebagai hasil akhir. Salah satu hasil dari layanan seperti ini adalah sertifikat, izin, rekomendasi, dan sebagainya.

## 2. Pelayanan Barang

Pelayanan ini terdiri atas aktivitas penyediaan atau pemrosesan barangnya, termasuk pengiriman dan penyalurannya kepada pengguna baik perorangan maupun kelompok dalam suatu mekanisme. Produk akhirnya berupa barang berwujud, seperti pelayanan listrik, air bersih, dan telekomunikasi.

## 3. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan ini melibatkan sarana, prasarana, dan fasilitas pendukung yang memberikan manfaat langsung kepada penerima jasa. Produk akhirnya berbentuk jasa yang memiliki sifat sementara dan habis digunakan dalam periode tertentu. Contohnya adalah pelayanan perbankan, pengiriman pos, dan pemadam kebakaran (Bazarah, Jubaidi, dan Hubaib 2021).

Pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah dengan tujuan guna memenuhi kepuasan masyarakat selaku penerima manfaat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik memerlukan penerapan asas-asas tertentu. Pemerintah sebagai penyedia layanan harus memperhatikan

asas-asas tersebut untuk memastikan layanan yang berkualitas. Asas pelayanan publik ditujukan agar masyarakat sebagai pengguna mendapatkan kepuasan secara optimal. Pemerintah yang menjadi penyelenggara layanan harus mematuhi asas-asas seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesetaraan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban (Suhartoyo 2019).

Selain itu dalam pelaksanaan pelayanan publik penting untuk memperhatikan berbagai aspek seperti prinsip pelayanan, standar yang diterapkan, pola pelayanan, biaya, serta layanan khusus bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan balita. Hal ini juga mencakup pengawasan, penyelesaian pengaduan, dan evaluasi kinerja pelayanan publik. Ada sejumlah prinsip yang harus dipegang dalam pelaksanaan pelayanan publik, yaitu:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
10. Kenyamanan (Suhartoyo 2019).

Setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan mempunyai tolok ukur pelayanan yang diumumkan secara terbuka sebagai bentuk kepastian kepada masyarakat yang menerima layanan. Patokan pelayanan merupakan ketentuan yang sudah disepakati dalam implementasi pelayanan kepada masyarakat dan wajib diikuti oleh pemberi maupun pengguna layanan. Standar ini menjadi tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan, sekaligus menunjukkan komitmen penyedia layanan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang mencakup :
  1. Persyaratan
  2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
  3. Jangka Waktu Penyelesaian
  4. Biaya/Tarif
  5. Produk Pelayanan
  6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- b. Komponen terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (*manufacturing*) yang mencakup :
  1. Dasar Hukum
  2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

3. Kompetensi Pelaksana
4. Pengawasan Internal
5. Jumlah Pelaksana
6. Jaminan Pelayanan
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana (Mursyidah dan Choiriyah 2020).

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa layanan kepada masyarakat adalah kewajiban pemerintah dalam mencukupi kebutuhan masyarakat yang beragam, guna menciptakan kondisi yang mendukung perkembangan potensi individu dan kesejahteraan bersama. Jenis layanan ini terdiri dari tiga kategori pokok, yaitu layanan administratif, barang, dan jasa, yang semuanya diarahkan agar memastikan penerima layanan memperoleh kepuasan maksimal. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus mematuhi asas-asas seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesetaraan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban, serta prinsip-prinsip seperti kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana; kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Standar pelayanan publik yang ditetapkan bertujuan menjadi tolok ukur kualitas dengan komponen yang mencakup proses penyampaian layanan hingga pengelolaan internal organisasi. Dengan pengawasan dan evaluasi yang konsisten penyelenggara layanan diharapkan dapat memberikan

pelayanan yang bermutu, profesional, dan inklusif sesuai hak setiap warga negara.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Pada jenis penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap suatu fenomena berdasarkan pengalaman dan perspektif subjek yang diteliti. Pendekatan ini berusaha untuk memperoleh wawasan yang lebih baik tentang kompleksitas interaksi manusia. Dalam penelitian kualitatif, fokus utama adalah pemahaman yang lebih dalam terhadap suatu masalah bukan pada generalisasi hasil penelitian. Peneliti dalam pendekatan ini terlibat langsung dengan subjek yang diteliti, sehingga dapat memahami masalah atau fenomena yang ada dari perspektif subjek itu sendiri. Dengan kata lain, peneliti berusaha merasakan dan melihat permasalahan dari sudut pandang orang yang mereka teliti (Rusandi dan Rusli 2021). Peneliti melakukan penelitian ini karena ingin mendeskripsikan bagaimana kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik, terkhususnya pelayanan tentang kependudukan seperti KTP dan KK di Desa Semantun, Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat.

## 2. Unit Analisis

Unit analisis merupakan elemen yang menjadi pusat perhatian atau objek utama dalam suatu penelitian, sesuai dengan fokus kajian yang ditetapkan. Unit ini dapat berupa individu, kelompok, organisasi, objek tertentu, wilayah geografis, maupun periode waktu tertentu, tergantung pada permasalahan yang menjadi sorotan dalam penelitian tersebut.

Unit analisis terdiri dari :

a. Objek Penelitian

Objek penelitian merujuk pada masalah yang menjadi fokus kajian dalam suatu penelitian. Objek tersebut mencakup kondisi atau karakteristik dari suatu hal baik itu berupa benda, individu, maupun situasi yang menjadi perhatian utama dan tujuan penelitian. Aspek-aspek tersebut bisa berupa kualitas, kuantitas, atau bahkan perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan, penilaian, serta sikap yang dapat berupa pro-kontra atau simpati-antipati (Surokim 2016). Objek penelitian ini adalah kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Semantun, Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat, yang dimana pelayanannya tentang KTP dan KK.

b. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama informasi dalam suatu penelitian. Subjek ini bisa berupa individu, objek, atau institusi yang menjadi fokus dalam penelitian. Dalam konteks penelitian,

subjek penelitian sering disebut sebagai informan yaitu pihak yang memberikan informasi atau data yang diperlukan oleh peneliti untuk mendalami topik penelitian yang sedang diteliti (Wakarmamu 2022). Dalam penelitian ini yang menjadi subyek peneliti ada 10 orang yaitu:

***Tabel 1. 1 Data Informan***

| No | Nama                | Usia | Jenis kelamin | Jabatan/pekerjaan | Tingkat pendidikan |
|----|---------------------|------|---------------|-------------------|--------------------|
| 1  | Y. Birce Gelu Koban | 40   | P             | Kepala Desa       | SMA                |
| 2  | Elisabeth           | 32   | P             | Sekretaris        | SMA                |
| 3  | Binota Melsi        | 32   | P             | Kasi Pelayanan    | SMK                |
| 4  | Kristo              | 25   | L             | Ketua BPD         | SMA                |
| 5  | Suwandi             | 39   | L             | Kadus             | SMA                |
| 6  | Tina                | 52   | P             | Masyarakat        | SD                 |
| 7  | Lusia Diana         | 39   | P             | Masyarakat        | S1                 |
| 8  | Senisa              | 44   | P             | Masyarakat        | SMP                |
| 9  | Mega                | 37   | P             | Masyarakat        | SD                 |
| 10 | Nata                | 20   | P             | Masyarakat        | SMA                |

*Sumber: Hasil Wawancara Penelitian di Desa Semantun Tahun 2025*

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data terdiri dari :

a. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung objek yang menjadi fokus penelitian serta merekam kejadian dan perilaku yang terjadi secara alami, tanpa adanya rekayasa, dan spontan dalam periode waktu tertentu.

Tujuannya adalah untuk mendapatkan data yang akurat, mendalam, dan terperinci (Saleh 2017). Dalam teknik ini peneliti langsung

terjun ke lapangan untuk mengamati bagaimana kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Semantun, Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat, khususnya pelayanan pada administrasi kependudukan KTP dan KK. Penggunaan observasi memberikan kesempatan peneliti untuk memperoleh pengalaman langsung sebagai dasar untuk memverifikasi kebenaran data, serta mencatat peristiwa yang terjadi secara nyata untuk dijadikan data yang bermanfaat ketika metode lain tidak memungkinkan.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dan informan. Dalam proses ini, peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan untuk menggali informasi atau data yang relevan dengan suatu peristiwa atau topik penelitian. Data yang diperoleh bertujuan membantu pemecahan masalah atau membangun teori baru. Wawancara merupakan cara yang paling langsung dan efektif dalam mengumpulkan data secara mendalam, menyeluruh, dan penting (Mahmudah 2021). Adapun peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, Ketua BPD, Kepala Dusun dan 5 orang Masyarakat Desa Semantun. Wawancara yang peneliti tanyakan kepada informan yaitu berkaitan dengan pelayanan kependudukan KTP dan KK.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi melalui berbagai jenis dokumen yang relevan dengan objek penelitian seperti catatan penting, peraturan, naskah, foto, video, dan dokumen lainnya. Teknik ini berguna untuk melengkapi data yang didapatkan dari wawancara dan observasi. Metode dokumentasi sangat praktis, di mana peneliti hanya perlu mengamati dan mengumpulkan data dari objek mati yang dapat dikoreksi jika ada kesalahan karena dokumen tersebut tetap dan tidak berubah (Saleh 2017). Dalam penelitian ini, dokumen yang dimaksud berupa foto, audio, dokumen laporan kantor desa, artikel, dan jurnal mengenai pelayanan publik khususnya di Bagian Administrasi Kependudukan KTP dan KK.

## 4. Teknik Analisis Data

Dalam teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif. Analisis data kualitatif adalah proses penelitian yang terstruktur dan berurutan, dimulai dari tahap pengumpulan data, seleksi data, pengelompokan, perbandingan, pengintegrasian, hingga interpretasi. Namun, peneliti kualitatif memiliki kebebasan untuk menerapkan berbagai metode pengembangan sesuai dengan kreativitas masing-masing. Secara umum, ada 3 tahapan dalam analisis data kualitatif (Sutriani dan Octaviani 2019) yaitu :

## 1. Reduksi Data

Tahap ini melibatkan seleksi data sesuai dengan relevansi tujuan penelitian. Reduksi data ini bertujuan untuk menyederhanakan informasi agar mudah dianalisis. Data yang dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi diringkas, diseleksi, dan difokuskan pada aspek-aspek yang relevan dengan kinerja pemerintah desa dan pelayanan publik tentang pelayanan KTP dan KK. Setelah peneliti mendapatkan data-data dari lokasi penelitian, selanjutnya peneliti melakukan pemilahan data berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang tidak relevan atau tidak berkaitan dengan fokus penelitian dihilangkan, serta melakukan penyaringan data yang terlalu umum atau kurang penting terhadap tujuan penelitian.

## 2. Penyajian Data (*Display Data*)

Pada tahap ini, peneliti menyajikan data dalam bentuk naratif, tabel, bagan atau grafik supaya mempermudah peneliti memahami pola-pola yang muncul, setelah peneliti melakukan pemilahan data. Penyajian data ini mencakup hasil wawancara dengan Pemerintah Desa dan masyarakat Semantun, hasil observasi tentang interaksi dan kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan ke masyarakat, dan data-data dokumen dari Pemerintah Desa Semantun mengenai pelayanan KTP dan KK.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap akhir analisis data ialah peneliti menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik khususnya pelayanan kependudukan KTP dan KK di Desa Semantun. Kesimpulan yang dihasilkan menjawab pertanyaan atau rumusan masalah penelitian yang telah dibuat sebelumnya, dan fokus penelitian mengenai kinerja Pemerintah Desa dan asas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **PROFIL DESA SEMANTUN**

#### **A. Sejarah Desa Semantun**

Secara historis terbentuknya Desa Semantun telah dimulai sejak beberapa tahun yang lalu oleh komunitas masyarakat adat Dayak yang berasal dari Kecamatan Marau. Desa ini merupakan hasil dari persebaran penduduk Kecamatan Marau yang pada akhirnya mengarah pada pemekaran kecamatan. Hasil dari pemekaran tersebut membuat terbentuknya Kecamatan Jelai Hulu. Desa Semantun merupakan salah satu desa yang masuk ke dalam wilayah Kecamatan Jelai Hulu. Kata "Semantun" diambil dari nama sungai yang mengalir sepanjang Desa Semantun. Pada awalnya Semantun hanya berstatus sebagai dusun dan merupakan bagian dari wilayah Desa Biku Sarana yang terbagi jadi 3 dusun yaitu Dusun Semantun, Dusun Peringkunyit, dan Dusun Bayam.

Pada tahun 2004 melalui Keputusan Bupati Ketapang Nomor 93 Tahun 2004 Dusun Semantun resmi dimekarkan menjadi sebuah Desa. Kepala Desa pertama Desa Semantun yaitu bernama Petrus Nikat yang dilantik pada tahun 2006. Kepala Desa yang kedua bernama Jartop yang menjabat selama 2 periode pada tahun 2012. Kepala Desa Semantun sekarang bernama Yulia Birce Gelu Koban. Wilayah Desa Semantun mencakup 3 dusun yaitu Dusun Semantun, Dusun Janda Berias, dan Dusun Pembangunan Kinjil.

## **B. Visi dan Misi**

Visi dan Misi Kepala Desa berorientasi pada pembangunan desa yang mengarah pada pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs Desa). Seluruh perencanaan program serta pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa, pembangunan fisik dan non-fisik, pembinaan sosial kemasyarakatan, hingga pemberdayaan masyarakat desa disusun dengan menjadikan SDGs Desa sebagai fokus utama.

Visi Kepala Desa merupakan gambaran ideal mengenai kondisi desa yang ingin diwujudkan pada akhir masa perencanaan pembangunan desa. Gambaran tersebut dituangkan melalui misi serta berbagai target hasil pembangunan yang hendak dicapai melalui penerapan strategi, kebijakan, program, dan kegiatan yang sesuai dengan potensi serta kebutuhan nyata desa.

Penetapan visi Kepala Desa menjadi bagian penting dalam penyusunan perencanaan strategis pembangunan desa karena menjadi pedoman dalam merumuskan arah dan tujuan pembangunan menuju kondisi yang diharapkan. Visi dan Misi yang termuat dalam dokumen RPJMDesa ini berlaku untuk periode tahun 2024 hingga 2029. Proses penyusunannya dilakukan secara partisipatif dengan melibatkan berbagai unsur pemangku kepentingan di Desa Semantun, seperti Pemerintah Desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa (LPMD), tokoh masyarakat, tokoh agama, serta masyarakat desa secara umum. Selain itu, faktor eksternal seperti kebijakan pembangunan wilayah

di tingkat kecamatan dan kabupaten juga turut menjadi bahan pertimbangan dalam proses perencanaan tersebut.

Visi Kepala Desa Tahun 2024-2029 ini disusun dengan memperhatikan atau mengacu pada visi pembangunan daerah yang termuat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Ketapang Tahun 2019-2023, yakni: “Mewujudkan desa yang transparan, demi terciptanya desa yang maju, sejahtera, dan berbudaya”.

Berdasarkan pertimbangan di atas, Visi Desa Semantun Tahun 2024-2029 adalah: “Mewujudkan desa yang transparan, demi terciptanya desa yang maju, sejahtera, dan berbudaya”.

Misi Kepala Desa merupakan serangkaian tanggung jawab dan langkah strategis yang dijalankan oleh pemerintah desa sebagai bentuk implementasi dari visi yang telah ditetapkan sebelumnya. Misi ini dirancang agar tujuan pembangunan yang diharapkan oleh Kepala Desa dapat tercapai secara efektif dan sesuai harapan. Dalam upaya mendukung kelancaran pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan desa, maka Misi Kepala Desa Semantun, Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang untuk periode 2023–2029 dirumuskan sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan yang baik dan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat secara efektif dan efisien dengan menyediakan sarana publik yang cepat dan tepat.
- b. Pengelolaan keuangan desa yang transparan.
- c. Memperhatikan lingkungan hidup dan sekitarnya.

- d. Peningkatan sumber daya manusia, baik itu di kaum perempuan, karang taruna, agama, dan seluruh lembaga.
- e. Ikut berpartisipasi dalam suka dan duka.

### **C. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa**

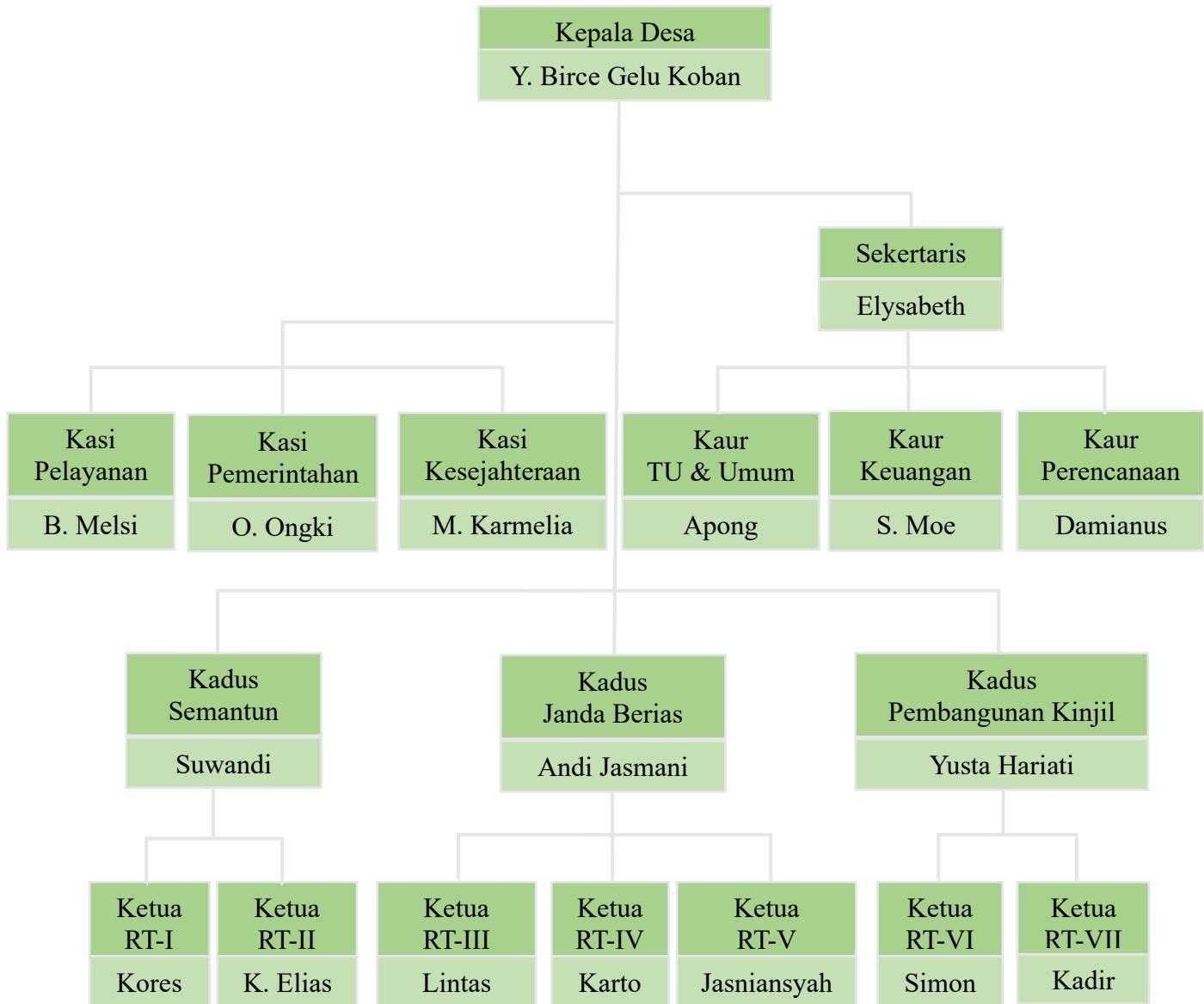
Struktur Pemerintahan Desa Semantun terdiri dari :

- 1. Kepala Desa Semantun : Y. Birce Gelu Koban
- 2. Sekretaris Desa Semantun : Elysabeth
- 3. Kepala Urusan
  - a. Kaur Tata Usaha Dan Umum : Apong
  - b. Kaur Keuangan : Siprianus Moe
  - c. Kaur Perencanaan : Damianus
  - d. Kasi Pemerintahan : Oktavianus Ongki
- 4. Kepala Seksi
  - a. Kasi Pelayanan : Binota Melsi
  - b. Kasi Pemerintahan : Oktavianus Ongki
  - c. Kasi Kesejahteraan : Mila Karmelia
- 5. Kepala Dusun
  - a. Kepala Dusun Semantun : Suwandi
  - b. Kepala Dusun Janda Berias : Andi Jasmani
  - c. Kepala Dusun Pembangunan Kinjil : Yusta
- 6. Ketua RT
  - a. Ketua RT 1 : Kores
  - b. Ketua RT 2 : Kalosius Elias

- c. Ketua RT 3 : Lintas
- d. Ketua RT 4 : Karto
- e. Ketua RT 5 : Jasniansyah
- f. Ketua RT 6 : Simon
- g. Ketua RT 7 : Kadir

## STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA DESA SEMANTUN

### KECAMATAN JELAI HULU KABUPATEN KETAPANG



**Gambar 2. 1 Struktur Pemerintah Desa Semantun**

*Sumber Data Profil Desa, Tahun 2024*

Keterangan :

Pemerintah Desa Semantun Kecamatan Jelai Hulu Kabupaten Ketapang memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi (Kasi), Kepala Urusan (Kaur), Kepala Dusun (Kadus), dan Ketua RT. Masing-masing unsur memiliki tugas dan fungsi yang saling mendukung dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan desa yang efektif dan efisien.

1. Kepala Desa : Merupakan pemimpin tertinggi dalam struktur pemerintahan desa yang bertanggung jawab atas seluruh pelaksanaan kegiatan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, serta pemberdayaan masyarakat desa. Kepala Desa juga berwenang menetapkan kebijakan, mengambil keputusan strategis, serta menjalin koordinasi dengan pihak kecamatan dan lembaga lainnya.
2. Sekretaris Desa : Memiliki tugas utama dalam hal administrasi pemerintahan desa. Sekretaris Desa bertanggung jawab menyusun laporan kinerja dan keuangan desa, mengelola dokumen dan arsip, serta membantu Kepala Desa dalam penyusunan peraturan dan kebijakan administratif.
3. Kasi Pelayanan : Bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan sosial.
4. Kasi Pemerintahan : Bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi pemerintahan desa termasuk ketertiban umum dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.
5. Kasi Kesejahteraan : Bertugas dalam melaksanakan berbagai program yang berkaitan dengan pembangunan di bidang sosial dan ekonomi, serta berperan

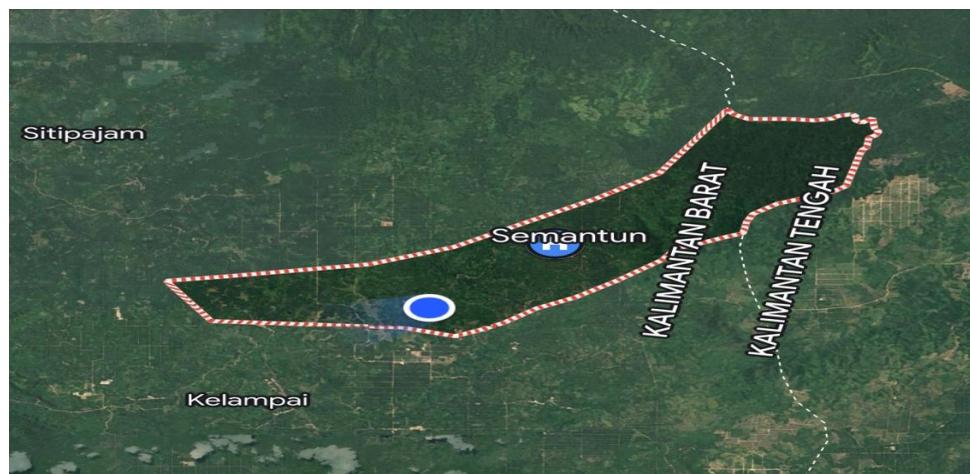
dalam upaya peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat di tingkat desa.

6. Kaur Tata Usaha dan Umum : Bertugas mengelola administrasi surat menyurat, arsip, dan dokumentasi kegiatan desa.
7. Kaur Keuangan : Berperan penting dalam pengelolaan anggaran, mencatat transaksi keuangan desa, serta menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan.
8. Kaur Perencanaan : Bertanggung jawab dalam menyusun dokumen perencanaan pembangunan desa seperti RPJMDes dan RKPDes, serta melakukan monitoring dan evaluasi program.
9. Kepala Dusun (Kadus) : Merupakan perpanjangan tangan Kepala Desa di wilayah dusun masing-masing. Kepala Dusun bertugas melakukan pembinaan terhadap masyarakat, menyampaikan informasi dari pemerintah desa, serta membantu pelaksanaan program kerja desa di tingkat dusun. Kepala Dusun juga mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan yang melibatkan Ketua RT dan masyarakat setempat.
10. Ketua RT (Rukun Tetangga) : Berperan sebagai pelaksana pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Tugas utama Ketua RT meliputi pendataan penduduk, menyampaikan informasi dari pemerintah desa, membantu pelaksanaan kegiatan sosial dan keamanan lingkungan, serta menjadi penghubung antara masyarakat dengan pemerintah desa.

## D. Kondisi Demografi

Secara Geografis, Desa Semantun berada pada wilayah  $0^{\circ}52'$ -  $1^{\circ}08'95'$  garis lintang dan  $109^{\circ}30'$ - $109^{\circ}50'89$  garis bujur.

**Gambar 2. 2 Peta Desa Semantun**

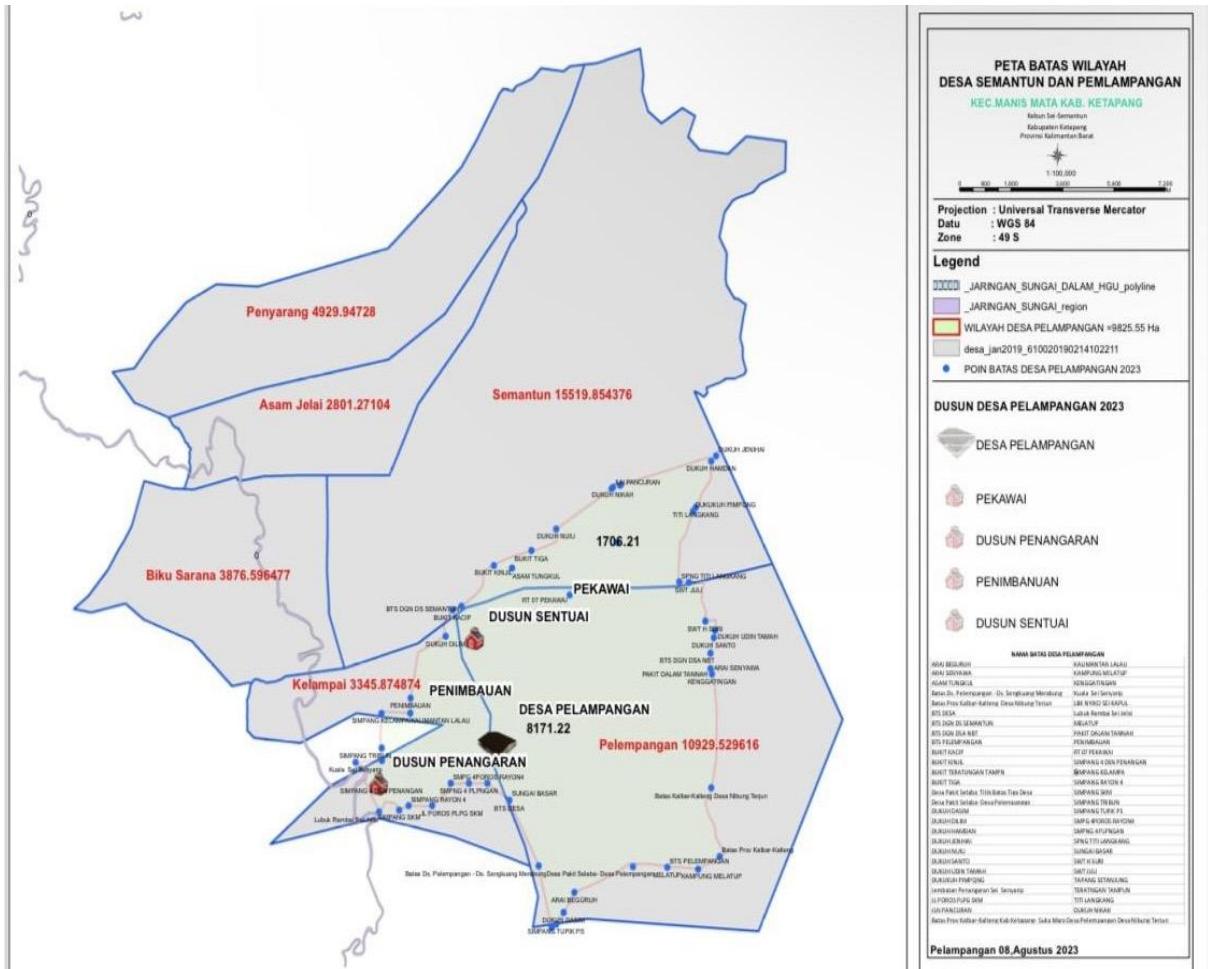


*Sumber Dari Google Maps, Tahun 2024.*

Berdasarkan arah mata angin, maka Desa Semantun masing-masing memiliki daerah perbatasan yaitu:

1. Sebelah Utara Desa Semantun berbatasan dengan Desa Penyarang Kecamatan Jelai Hulu.
2. Sebelah Selatan Desa Semantun berbatasan dengan Desa Kelampai Kecamatan Manis Mata.
3. Sebelah Timur Desa Semantun berbatasan dengan Desa Penopa Kecamatan Tapin Bini Kabupaten Lamandau Kalimantan Tengah (KALTENG).
4. Sebelah Barat Desa Semantun berbatasan dengan Desa Biku Sarana Kecamatan Jelai Hulu.

## **Gambar 2. 3 Peta Batas Wilayah Desa Semantun**

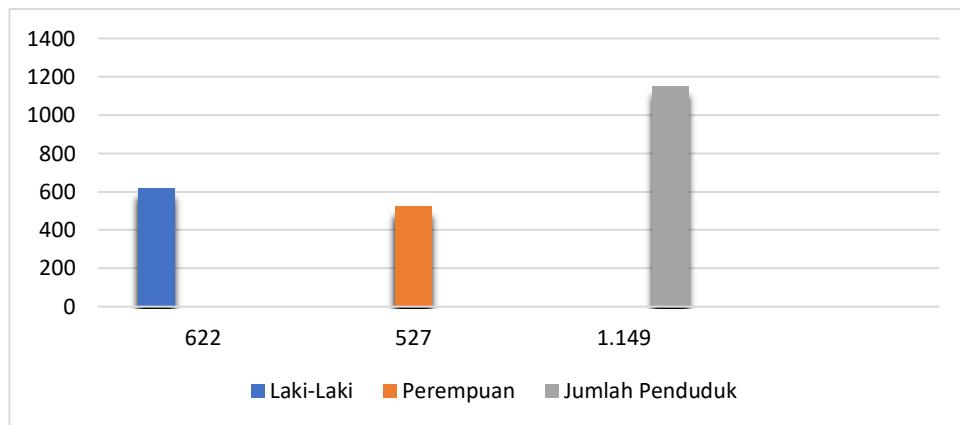


*Sumber Data Profil Desa, Tahun 2024.*

Desa Semantun terletak di Kecamatan Jelai Hulu dan merupakan desa dengan wilayah terluas di kecamatan tersebut. Luas wilayah Desa Semantun tercatat mencapai 15.519,85 hektare, menjadikannya wilayah terluas dibandingkan desa-desa lain yang berada di Kecamatan Jelai Hulu. Potensi ini menjadikan Desa Semantun sebagai wilayah yang strategis untuk pengelolaan sumber daya alam dan pembangunan desa secara berkelanjutan. Jumlah penduduk yang ada di wilayah Desa Semantun sebagai berikut :

1. Total penduduk : 1.149 jiwa
2. Laki-laki : 622 Jiwa
3. Perempuan : 527 Jiwa

**Gambar 2. 4 Grafik Jumlah Penduduk Desa Semantun**



*Sumber Data Profil Desa, Tahun 2024.*

## **E. Kondisi Sosial Ekonomi**

### **1. Keadaan Sosial Budaya**

Sebagian besar penduduk Desa Semantun berasal dari Suku Dayak (98%), sementara sisanya terdiri atas suku Melayu dan Jawa (2%). Mayoritas penduduk Desa Semantun adalah suku Dayak. Oleh karenanya sebagian besar masyarakat menganut agama Nasrani (97%), sedangkan 3% lainnya beragama Islam. Dalam hal budaya, kehidupan masyarakat sangat dipengaruhi oleh tradisi suku Dayak. Adat istiadat yang diwariskan secara turun-temurun masih dijunjung tinggi dan dijadikan pedoman hidup. Masyarakat setempat berupaya secara konsisten melestarikan budaya serta adat istiadat yang dimiliki, termasuk menjadikan hukum adat sebagai aturan yang mengatur kehidupan sehari-hari. Kondisi Infrastruktur Desa

Semantun memiliki sarana dan prasarana untuk masyarakat yang terdapat di tiap wilayah, yang meliputi sarana prasarana dibidang pemerintahan, pendidikan, kesehatan, keagamaan, dan sarana umum.

Tingkat pendidikan penduduk di Desa Semantun menunjukkan variasi yang cukup signifikan. Sebanyak 12,9% tidak tamat SD, sedangkan sebanyak 42,8% penduduk telah menyelesaikan pendidikan di tingkat Sekolah Dasar (SD), sementara 17,8% berhasil menamatkan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP). Namun ada 10,9% tidak tamat Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP). Kemudian, ada 7% penduduk yang berhasil tamat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), sedangkan sebanyak 6% tidak tamat Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA). Selanjutnya, sebanyak 3% penduduk mencapai tingkat pendidikan Perguruan Tinggi. Selengkapnya sebagaimana dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 2. 1 Tingkat Pendidikan**

| No            | Pendidikan        | L          | P          | Jumlah       |
|---------------|-------------------|------------|------------|--------------|
| 1             | Tidak Tamat SD    | 77         | 60         | 137          |
| 2             | Tamat SD          | 215        | 236        | 451          |
| 3             | Tidak Tamat SLTP  | 86         | 28         | 114          |
| 4             | Tamat SLTP        | 104        | 83         | 187          |
| 5             | Tidak Tamat SLTA  | 29         | 40         | 69           |
| 6             | Tamat SLTA        | 47         | 26         | 73           |
| 7             | Tamat Akademik/PT | 15         | 9          | 24           |
| <b>Jumlah</b> |                   | <b>573</b> | <b>482</b> | <b>1.055</b> |

*Sumber Data Profil Desa, Tahun 2024.*

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui masyarakat Desa Semantun mayoritas menempuh tamatan SD dengan memperoleh

tertinggi sejumlah 451. Kemudian tamatan SLTP dengan jumlah 252. Sedangkan tamatan SLTA sejumlah 73. Setelah itu tidak tamat SD sejumlah 137, kemudian disusul tidak tamat SLTP sejumlah 114, lalu tidak tamat SLTA sejumlah 69 dan untuk tamatan Akademik/PT sejumlah 24. Secara keseluruhan sebanyak 1.055. Data ini menunjukkan bahwa sebagian penduduk memiliki tingkat pendidikan rendah hingga menengah dengan jumlah yang relatif sedikit untuk melanjutkan ke jenjang lebih tinggi. Sebagian yang lulusan perguruan tinggi dari Desa Semantun tidak tinggal di desa tersebut karena berbagai faktor yang berkaitan dengan kesempatan kerja, fasilitas, dan gaya hidup. Banyak sebagian yang telah lulus memilih untuk mencari pekerjaan di kota atau daerah lain yang memiliki lebih banyak peluang kerja sesuai dengan bidang yang ditekuni.

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat Desa Semantun untuk mendukung Program Nasional.

**Tabel 2. 2 Indikator Kesehatan**

| <b>Uraian</b>                       | <b>2022</b> | <b>2023</b> | <b>2024</b> |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| % Penolong Balita Tenaga Kesehatan  | 1           | 1           | 1           |
| Angka Kematian Bayi (IMR)           | 0           | 1           | 0           |
| Angka Kematian Ibu Melahirkan (MMR) | 0           | 0           | 0           |
| Cakupan Imunisasi                   | 185         | 190         | 180         |
| Balita Gizi Buruk                   | 0           | 0           | 0           |

*Sumber Data Profil Desa, Tahun 2024.*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa layanan kesehatan ibu dan anak cukup baik dalam tiga tahun terakhir. Tenaga

kesehatan selalu menangani balita dan tidak ada kasus kematian ibu melahirkan maupun gizi buruk. Namun, angka kematian bayi sempat muncul satu kasus pada tahun 2023, dan cakupan imunisasi mengalami sedikit penurunan pada tahun 2024. Meskipun sebagian besar indikator positif, evaluasi terhadap imunisasi dan kematian bayi tetap diperlukan untuk peningkatan layanan kesehatan

Jumlah penduduk Desa Semantun, Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang, berdasarkan data profil desa tahun 2024 sebesar 1.149 jiwa yang terdiri dari 622 laki-laki dan perempuan 527 jiwa sesuai dengan tabel di bawah ini :

**Tabel 2. 3 Pertumbuhan Penduduk**

| No            | Kelompok Umur (Tahun) | Laki-Laki       | Perempuan       | Jumlah            | Percentase (%) |
|---------------|-----------------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|
| 1             | 0-4                   | 51 Jiwa         | 52 Jiwa         | 103 Jiwa          | 8,9 %          |
| 2             | 5-9                   | 36 Jiwa         | 38 Jiwa         | 74jiwa            | 6,4 %          |
| 3             | 10-14                 | 45 Jiwa         | 40 Jiwa         | 85 Jiwa           | 7,3 %          |
| 4             | 15-19                 | 50 Jiwa         | 59 Jiwa         | 109 Jiwa          | 9,5 %          |
| 5             | 20-24                 | 90 Jiwa         | 71 Jiwa         | 161 Jiwa          | 14,1 %         |
| 6             | 25-29                 | 60 Jiwa         | 60 Jiwa         | 120 Jiwa          | 10,5 %         |
| 7             | 30-34                 | 55 Jiwa         | 31 Jiwa         | 86 Jiwa           | 7,5 %          |
| 8             | 35-39                 | 46 Jiwa         | 26 Jiwa         | 72 Jiwa           | 6,3 %          |
| 9             | 40-44                 | 46 Jiwa         | 30 Jiwa         | 76 Jiwa           | 6,6 %          |
| 10            | 45-49                 | 38 Jiwa         | 31 Jiwa         | 69 Jiwa           | 6 %            |
| 11            | 50-54                 | 30 Jiwa         | 30 Jiwa         | 60 Jiwa           | 5,3 %          |
| 12            | 55-59                 | 34 Jiwa         | 26 Jiwa         | 60 Jiwa           | 5,3 %          |
| 13            | 60-64                 | 21 Jiwa         | 12 Jiwa         | 33 Jiwa           | 2,8 %          |
| 14            | 65+                   | 20 Jiwa         | 21 Jiwa         | 41 Jiwa           | 3,5 %          |
| <b>Jumlah</b> |                       | <b>622 Jiwa</b> | <b>527 Jiwa</b> | <b>1.149 Jiwa</b> | <b>100 %</b>   |

*Sumber Data Profil Desa, Tahun 2024.*

Berdasarkan data yang terbaru, pada tahun 2024 penduduk terbanyak berdasarkan faktor usia adalah usia 20-24 tahun yang

berjumlah sebanyak 161 jiwa dengan persentase 14,1%. Untuk jumlah paling sedikit pada usia 60-64 sebanyak 33 jiwa dengan persentase 2,8%. Secara keseluruhan laki-laki 622 jiwa sedangkan perempuan 527 jiwa. Jadi keseluruhannya 1.149 jiwa dengan persentase 100%. Secara umum, populasi didominasi oleh kelompok usia produktif, terutama di rentang 15-34 tahun. Jika dilihat dari pertumbuhan pencari kerja dari tahun ke tahun semakin meningkat walaupun peningkatannya tidak begitu signifikan, bisa di lihat tabel berikut ini :

**Tabel 2. 4 Pertumbuhan Angkatan Kerja**

| Klasifikasi    | 2021 |     | 2022 |     | 2023 |     | %    |
|----------------|------|-----|------|-----|------|-----|------|
|                | L    | P   | L    | P   | L    | P   |      |
| Usia Kerja     | 171  | 152 | 240  | 196 | 462  | 375 | 8,56 |
| Angkatan Kerja | 240  | 129 | 260  | 136 | 523  | 275 | 4,7  |
| Mencari Kerja  | 90   | 78  | 106  | 118 | 191  | 203 | 3,95 |

*Sumber Data Profil Desa, Tahun 2024.*

Berdasarkan data di atas, dapat diuraikan bahwa terjadi pada peningkatan jumlah usia kerja, angkatan kerja, dan pencari kerja dari 2021 hingga 2023. Usia kerja bertambah signifikan, diikuti dengan kenaikan angkatan kerja dan pencari kerja. Persentase kenaikan keseluruhan usia kerja mencapai 8,56%, angkatan kerja naik 4,7%, dan pencari kerja 3,95%. Hal ini mencerminkan pertumbuhan tenaga kerja serta tantangan dalam penyediaan lapangan kerja.

## 2. Keadaan Ekonomi

Berdasarkan Analisa Kemiskinan Partisipatif Jumlah RTM di Desa Semantun sejumlah 132 KK, yang tersebar hampir merata di 3 (tiga) dusun.

**Tabel 2. 5 Kategori Kemiskinan**

| Kategori      | 2022          | 2023          | 2024          |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Sangat Miskin | 40 KK         | 38 KK         | 38 KK         |
| Hampir Miskin | 98 KK         | 97 KK         | 98 KK         |
| Miskin        | 128 KK        | 131 KK        | 130 KK        |
| Kaya          | 2 KK          | 4 KK          | 5 KK          |
| Sangat Kaya   | 0 KK          | 0 KK          | 0 KK          |
| <b>Jumlah</b> | <b>268 KK</b> | <b>270 KK</b> | <b>271 KK</b> |

*Sumber Data Profil Desa, Tahun 2024.*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa data tersebut menunjukkan jumlah KK meningkat dari 268 pada tahun 2022 menjadi 271 pada tahun 2024. Jumlah KK sangat miskin sedikit menurun, sementara kategori miskin dan hampir miskin relatif stabil. Jumlah KK kaya bertambah dari 2 menjadi 5, namun tidak ada yang masuk kategori sangat kaya. Secara keseluruhan, kondisi ekonomi mengalami sedikit perbaikan, tetapi sebagian besar KK masih berada dalam kategori miskin dan hampir miskin.

Sebagian besar pendapatan masyarakat di daerah ini bertumpu pada sektor perkebunan dan pertanian, dengan tingkat pendapatan yang umumnya berada di bawah rata-rata. Sebanyak 70% penduduk menggantungkan mata pencaharian mereka sebagai petani karet. Pada musim hujan, sebagian masyarakat juga beralih mengelola lahan sawah untuk memenuhi kebutuhan hidup. Sementara itu,

sekitar 20% penduduk bekerja di sektor lain seperti menjadi karyawan perusahaan, pedagang, atau pegawai negeri sipil (PNS). Adapun 10% sisanya tidak memiliki pekerjaan tetap atau tergolong sebagai pengangguran. Keadaan ini menunjukkan adanya ketergantungan yang besar pada sektor primer dengan variasi lapangan pekerjaan yang masih terbatas.

### **3. Potensi Desa Semantun**

Dalam rangka mendukung perencanaan dan pelaksanaan pembangunan, Desa Semantun memiliki beragam potensi yang dapat dioptimalkan. Potensi tersebut mencakup beberapa aspek berikut :

#### a. Sumber Daya Alam

Desa Semantun memiliki kekayaan sumber daya alam terutama di sektor pertanian dan perkebunan, seperti tanaman karet dan komoditas hortikultura. Sebagian besar penduduk desa bermata pencaharian sebagai petani, sehingga keberadaan lahan pertanian menjadi penopang utama dalam menjaga ketahanan pangan masyarakat. Selain itu, lahan perkebunan yang ditanami karet dan hortikultura dimanfaatkan oleh warga sebagai sumber tambahan pendapatan guna memenuhi kebutuhan sehari-hari. Di bidang perikanan, desa ini memiliki wilayah tangkapan ikan yang bersifat musiman, yaitu area persawahan yang saat musim

hujan berubah fungsi menjadi lahan tangkapan ikan darat, serta aliran sungai yang turut dimanfaatkan.

b. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting yang dapat mendorong Desa Semantun menuju kemajuan. Potensi ini ditunjukkan oleh jumlah penduduk dan tenaga kerja yang cukup besar. Namun, besarnya jumlah tersebut perlu diimbangi dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai agar kualitas SDM dapat meningkat. Berdasarkan observasi, potensi sumber daya manusia di desa ini terbilang cukup baik, dengan rata-rata tingkat pendidikan setara Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) atau sederajat. Mayoritas penduduk usia produktif telah memiliki pekerjaan, seperti bertani, berdagang, maupun berkebun, dan lain-lain.

c. Sumber Daya Pembangunan

Dalam periode pembangunan tahun 2024–2029, fokus utama Desa Semantun terletak pada pengembangan sektor ekonomi dan peningkatan Pendapatan Asli Desa (PAD), serta penyediaan infrastruktur yang memadai untuk mendukung aktivitas masyarakat, khususnya para petani. Potensi pembangunan meliputi pembangunan jalan dan jembatan pertanian di wilayah yang memiliki hasil pertanian dan perikanan cukup besar. Selain itu, pengembangan Badan Usaha

Milik Desa (BUMDes) menjadi salah satu potensi penting dalam mendorong peningkatan Pendapatan Asli Desa (PAD).

d. Sumber Daya Sosial Budaya

Sumber daya sosial dan budaya berperan sebagai fondasi utama dalam pembangunan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia di Desa Semantun. Di tengah derasnya arus modernisasi, Desa Semantun tetap menjaga jati dirinya. Hal ini dibuktikan dengan masyarakat Desa Semantun yang masih memegang teguh berbagai tradisi sosial budaya yang telah diwariskan turun-temurun dan masih lestari sampai saat ini. Tradisi sosial budaya yang masih ada atau sering dilakukan hingga kini yaitu Nganjan, Bebukung, Makan Buah, dan Takar Peti. Tradisi tersebut bukan sekadar upacara atau ritual, namun memiliki makna mendalam yang mencerminkan nilai-nilai kebersamaan, gotong royong, spiritualitas, dan rasa hormat terhadap alam maupun leluhur. Aspek sosial budaya ini menjadi prioritas karena berkontribusi terhadap produktivitas wilayah.

Selain itu, tingkat pendidikan dan kesehatan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai kualitas sumber daya manusia di desa ini. Kesadaran akan pentingnya pendidikan kini telah tumbuh seiring dengan meningkatnya jumlah anak yang melanjutkan ke jenjang sekolah menengah atas dan bahkan perguruan tinggi. Di sisi lain, pemahaman

tentang kesehatan juga terus didorong melalui penyuluhan dan pelayanan yang lebih merata dengan harapan tercipta generasi yang cerdas dan sehat.

**Gambar 2. 5 Tradisi Nganjan Desa Semantun**



**Gambar 2. 6 Tradisi Bebukung Desa Semantun**



**Gambar 2. 7 Tradisi Takar Peti Desa Semantun**



**Gambar 2. 8 Tradisi Makan Buah Desa Semantun**



*Sumber Dari Foto Arsip Desa Semantun Tahun 2024*

e. Kelembagaan

Lembaga atau institusi berfungsi sebagai wadah pelaksana tugas-tugas pemerintahan serta pelayanan kepada masyarakat. Dalam Desa Semantun terdapat berbagai lembaga yaitu Pemerintah Desa, BPD, LPMD, RT dan RW, Lembaga Adat, Posyandu, PKK, serta Karang Taruna. Keberadaan kelembagaan ini memiliki peranan penting dalam mendukung tercapainya tujuan-tujuan pembangunan desa, melalui peran dan fungsi masing-masing institusi dalam sistem pemerintahan desa.

## **BAB III**

### **KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Sesudah melakukan penelitian dan mengumpulkan data dari lapangan serta informan yang telah diwawancara, selanjutnya penulis menganalisis data yang sudah diperoleh. Tujuan dari analisis ini untuk mengetahui mengenai kinerja Pemerintah Desa dalam pelayanan publik di Desa Semantun, Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat. Data yang terkumpul dari wawancara digunakan untuk memastikan keakuratan informasi. Penyajian data disusun berdasarkan rumusan masalah, dengan analisis berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada bab ini membahas analisis terkait kinerja pemerintah desa yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kemudian asas pelayanan publik yang mencakup transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesetaraan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban diuraikan sebagai berikut:

#### **A. Kinerja Pemerintah Desa**

Pemerintah desa merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan serta memenuhi kepentingan masyarakat di tingkat desa. Keberadaan pemerintah desa sangat penting karena mereka berada di garda terdepan dalam melayani masyarakat serta memahami langsung kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya. Oleh karena itu, Pemerintah Desa harus mampu menjalankan tugas yang diberikan oleh pemerintah tingkat atas dengan baik.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pasal 26 ayat 4, salah satu kewajiban Pemerintah Desa adalah menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Untuk mewujudkan hal ini, diperlukan perangkat desa yang kompeten dan mampu menjalankan amanat undang-undang dengan optimal.

Kinerja pemerintah desa memiliki dampak besar terhadap kesejahteraan masyarakat karena menjadi tolak ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di tingkat desa. Penilaian kinerja berfungsi sebagai alat untuk mengukur sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuannya. Dalam sektor pelayanan publik, informasi mengenai kinerja sangat penting untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kepuasan penerima layanan.

Dalam kehidupan masyarakat di tingkat desa, pelayanan publik tidak hanya menjadi urusan administratif semata, tetapi menyangkut kebutuhan dasar yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan. Salah satu bentuk pelayanan yang paling sering diakses dan dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan, terutama pengurusan dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Hampir setiap masyarakat desa membutuhkan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) untuk berbagai keperluan penting. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan menjadi indikator utama dalam menilai mutu dan efektivitas kinerja pemerintah desa.

Sebagai ujung tombak pemerintahan, Pemerintah Desa Semantun memegang peran penting dalam memastikan bahwa setiap masyarakat dapat memperoleh pelayanan administrasi tersebut secara mudah, cepat, dan efisien. Namun dalam praktiknya, tidak semua masyarakat memahami bagaimana mekanisme pelayanan berjalan, apa saja persyaratan yang dibutuhkan, dan tahapan apa yang harus dilalui dalam pengurusan dokumen tersebut.

Maka untuk menjamin kelancaran dan keseragaman pelayanan, Pemerintah Desa Semantun telah menetapkan alur pengurusan administrasi kependudukan serta menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku bagi seluruh aparatur desa yang terlibat dalam proses pelayanan.

Adapun alur pengurusan administrasi kependudukan (KTP dan KK) di Desa Semantun adalah sebagai berikut :

1. Masyarakat datang ke kantor desa dengan membawa dokumen persyaratan seperti surat pengantar RT/RW, Kartu Keluarga, fotokopi akta kelahiran (jika baru pertama kali buat KTP), KTP lama (jika penggantian atau perpanjangan), fotokopi KTP orang tua (untuk KK baru), surat pindah domisili (jika diperlukan).
2. Petugas pelayanan desa memverifikasi kelengkapan dokumen dan menginput data ke dalam sistem aplikasi pelayanan desa.
3. Dokumen yang sudah diverifikasi kemudian dikirimkan ke Kecamatan Jelai Hulu untuk diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang.

4. Setelah proses pencetakan dan legalisasi dokumen selesai di Disdukcapil, dokumen dikembalikan ke desa dan diserahkan langsung kepada pemohon.

Sedangkan SOP Desa Semantun dalam pelayanan administrasi kependudukan (KTP dan KK) mencakup ketentuan berikut :

1. Pelayanan dibuka setiap hari kerja, Senin sampai Jumat pukul 08.00–15.00 WIB.
2. Durasi layanan berkisar antara 3–7 hari kerja tergantung kecepatan proses di tingkat kecamatan dan Disdukcapil.
3. Setiap permohonan atau pengajuan pelayanan dicatat dan disimpan secara tertib sebagai arsip pelayanan.
4. Jika terdapat kendala seperti ketiadaan blangko KTP dari Disdukcapil, masyarakat diberikan penjelasan dan bukti permohonan yang sah.
5. Evaluasi dan briefing internal dilakukan secara rutin oleh Kepala Desa guna memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga.

Melalui alur dan SOP tersebut, Pemerintah Desa Semantun menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan menjadi tolak ukur penting dalam menilai mutu kinerja pemerintahan desa karena menyentuh langsung kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat.

Dalam pelayanan publik, kinerja pemerintah desa bisa dilihat melalui beberapa aspek yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas,

responsibilitas, dan akuntabilitas. Berikut penjelasan terhadap masing-masing aspek tersebut :

a. Produktivitas

Produktivitas mencerminkan kemampuan Pemerintah Desa dalam bekerja memberikan pelayanan secara optimal. Tingkat produktivitas yang bagus menunjukkan bahwa Pemerintah Desa mampu melaksanakan tugasnya sebagai pemberi layanan dengan baik dan memberikan hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat. Produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi dalam bekerja, tetapi juga efektivitas pelayanan yang diberikan.

Hal tersebut diungkapkan oleh ibu Y. Birce Gelu Koban selaku Kepala Desa Semantun mengenai produktivitas Pemerintah Desa Semantun mengatakan bahwa :

”Produktivitas Pemerintah Desa di sini dalam memberikan pelayanan baik. Kami selalu memberikan pelayanan yang cepat karena ini merupakan kebutuhan masyarakat. Saya sering mengingatkan para perangkat desa, jangan sampai masyarakat kita menunggu lama saat membutuhkan pelayanan. Setiap hari senin pagi atau setiap bulan kami beberapa kali mengadakan *briefing* untuk mengevaluasi pelayanan-pelayanan dengan tupoksinya. Ada juga pelatihan peningkatan kapasitas perangkat desa” (Wawancara 20 Januari 2025).

Dari pernyataan Kepala Desa Semantun yaitu ibu Y. Birce Gelu Koban, dapat diketahui bahwa produktivitas Perangkat Desa Semantun dalam memberikan pelayanan publik sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan yang cepat, evaluasi rutin setiap minggu atau bulan melalui *briefing*, serta penyelenggaraan pelatihan

untuk peningkatan kapasitas perangkat desa karena produktivitas tidak hanya sekadar kuantitas pekerjaan tetapi juga mencakup peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pelayanan yang cepat dan disiplin kerja ditunjang oleh pelaksanaan *briefing* berkala dan pelatihan perangkat desa menjadi indikator bahwa produktivitas telah diupayakan secara sistematis. Kepala Desa memainkan peran kunci sebagai pemimpin yang aktif mendorong perangkatnya untuk bekerja optimal.

Pernyataan Kepala Desa didukung oleh Sekretaris Desa, Ibu Elysabeth mengatakan sebagai berikut :

”Kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan sudah baik, begitupun dalam hal produktivitas juga sama baik dan cepat karena sekarang fasilitasnya sudah memadai seperti komputer semuanya terbilang sudah lengkap” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Elisabeth selaku Sekretaris Desa, dapat diketahui bahwa produktivitas pelayanan berjalan baik. Kinerja produktif Pemerintah Desa tidak terlepas dari dukungan fasilitas yang memadai. Kelengkapan fasilitas seperti komputer dan sarana administrasi lainnya berperan besar dalam mempercepat pelayanan administratif karena hal tersebut mendukung kinerja Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Melalui kemajuan fasilitas pendukung dapat diketahui produktivitas juga dipengaruhi oleh faktor sarana dan prasarana.

Kemudian didukung juga oleh ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan menyatakan sebagai berikut :

”Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan di Desa Semantun sudah baik dan produktif. Kami sebagai pemberi pelayanan selalu *stand by* di tempat saat masyarakat ingin memerlukan pelayanan seperti pembuatan KK, KTP dan sebagainya. Kami Perangkat Desa sekarang sudah sering masuk kantor, siap melayani masyarakat” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan, dapat diketahui bahwa produktivitas Aparatur Pemerintah Desa di Desa Semantun tergolong baik. Hal ini dilihat dari kesiapsiagaan Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal administrasi kependudukan seperti pembuatan KK dan KTP. Kehadiran rutin Perangkat Desa di kantor dan komitmen mereka untuk selalu siap melayani menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi kerja telah berjalan dengan optimal, sehingga produktivitas pelayanan publik di desa tersebut dapat dikatakan memadai dan sesuai dengan keinginan masyarakat.

**Tabel 3. 1 Data Pelayanan Administrasi Desa Semantun**

| No | Nama       | Tanggal          | Alamat             | Keterangan     |
|----|------------|------------------|--------------------|----------------|
| 1  | Manto      | 18 Januari 2024  | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 2  | Juni       | 18 Januari 2024  | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 3  | Kristo     | 18 Januari 2024  | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 4  | Segaip     | 18 Januari 2024  | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 5  | Hendra     | 18 Januari 2024  | Semantun           | Pembaharuan KK |
| 6  | Nekat      | 18 Januari 2024  | Semantun           | Pembaharuan KK |
| 7  | Riski      | 23 Februari 2024 | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 8  | Engkong    | 27 Februari 2024 | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 9  | Benson     | 27 Februari 2024 | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 10 | Imang      | 27 Februari 2024 | Semantun           | Perpindahan KK |
| 11 | Amos       | 1 Maret 2024     | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 12 | Sekina     | 23 April 2024    | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 13 | Fendi Amir | 23 April 2024    | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |

|    |           |                  |                    |                |
|----|-----------|------------------|--------------------|----------------|
| 14 | Sunardi   | 23 April 2024    | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 15 | Sunli     | 23 April 2024    | Janda Berias       | Pembaharuan KK |
| 16 | Edi       | 27 Mei 2024      | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 17 | Sekuhut   | 1 Juni 2024      | Semantun           | Pembaharuan KK |
| 18 | Ehen      | 6 Juni 2024      | Semantun           | Pembaharuan KK |
| 19 | Dadang    | 11 juni 2024     | Semantun           | Pembaharuan KK |
| 20 | Siatek    | 11 juni 2024     | Semantun           | Pembaharuan KK |
| 21 | Ari Pandu | 3 Oktober 2024   | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 22 | Sunardi   | 3 Oktober 2024   | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 23 | Mahadir   | 11 November 2024 | Pembangunan Kinjil | Pembaharuan KK |
| 24 | Simon     | 11 November 2024 | Tanjung II         | Pembaharuan KK |
| 25 | Ongki     | 11 November 2024 | Semantun           | Pembaharuan KK |
| 26 | Piano     | 11 November 2024 | Janda Berias       | Pembaharuan KK |
| 27 | Gundup    | 23 Januari 2025  | Semantun           | Pembaharuan KK |
| 28 | Kerama    | 23 Januari 2025  | Pangkalan Baru     | Pembaharuan KK |
| 29 | Arman     | 30 Januari 2025  | Janda Berias       | Pembaharuan KK |
| 30 | Beo       | 30 Januari 2025  | Janda Berias       | Pembaharuan KK |
| 31 | Muder     | 21 Februari 2025 | Semantun           | Pembaharuan KK |

*Sumber: Dokumen Laporan Kantor Desa Semantun Tahun 2025*

Kepala Dusun, bapak Suwandi juga menyampaikan pendapatnya sebagai berikut :

”Perangkat desa produktif dalam memberikan pelayanan. Kami melayani dengan baik dan cepat. Dalam bentuk apapun yang diperlukan masyarakat tetap dilayani baik oleh pemerintah desa” (Wawancara 16 Januari 2025).

Dari pernyataan bapak Suwandi selaku Kepala Dusun, dapat diketahui bahwa produktivitas Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari kemampuan Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan baik kepada masyarakat tanpa membedakan bentuk kebutuhan pelayanan. Pernyataan bahwa pelayanan diberikan dalam bentuk apapun yang diperlukan menunjukkan adanya fleksibilitas dan

efektivitas dalam pelaksanaan tugas oleh Perangkat Desa. Responsivitas dan kesiapan dalam melayani menjadi penanda bahwa efektivitas kerja telah berjalan dengan baik. Dengan demikian, Pemerintah Desa telah menunjukkan kinerja yang produktif dalam menjalankan tugas pelayanan publik secara optimal.

Selain itu, bapak Kristo yang menjabat sebagai Ketua BPD juga memberikan pendapat sebagai berikut :

”Pelayanan di Kantor Desa Semantun kepada masyarakat sudah baik dan bagus. Kami produktif dalam memberikan pelayanan. Kami yang selalu masuk kantor setiap harinya. Selain itu Kepala Desa kerap kali memberikan arahan atau *briefing* kepada perangkat desa supaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat selalu cepat tanggap dan disiplin waktu” (Wawancara 3 Februari 2025).

Dari pernyataan bapak Kristo selaku Ketua BPD, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa Semantun telah menunjukkan tingkat produktivitas yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bukti dari produktivitas tersebut terlihat dari rutinitas kedatangan perangkat desa yang selalu hadir di kantor setiap hari dan adanya pengarahan yang konsisten dari Kepala Desa untuk memastikan pelayanan masyarakat dilakukan dengan cepat tanggap dan tepat waktu. Ini menunjukkan bahwa produktivitas di desa tidak hanya mengukur efisiensi dalam bekerja, tetapi juga efektivitas dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara bersama masyarakat lokal yang memberikan penilaian terhadap kinerja pemerintah desa

dalam pelayanan publik yaitu ibu Tina menyampaikan pandangannya sebagai berikut :

”Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan masih kurang produktif, dikarenakan masih terdapat permasalahan yang terjadi seperti dalam pengurusan dokumen administrasi yaitu KTP atau KK stok blangkonya habis, sehingga masyarakat yang memerlukan untuk hal yang penting menjadi nunggu lama” (Wawancara 7 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Tina selaku masyarakat lokal, dapat diketahui bahwa produktivitas Pemerintah Desa Semantun dalam memberikan pelayanan publik belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut dikarenakan terjadinya kendala seperti keterlambatan akibat habisnya stok blangko KTP atau KK. Ini menunjukkan adanya hambatan yang memengaruhi kelancaran pelayanan administratif. Kondisi ini menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama untuk keperluan yang penting, sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Maka perlu adanya upaya peningkatan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kemudian ibu Lusia Diana juga mengungkapkan pendapatnya yaitu :

”Menurut saya Pemerintah Desa dalam kinerjanya sudah lumayan produktif. Sekarang pelayanan seperti administrasi kependudukan sudah cepat” (Wawancara 17 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Lusia Diana selaku masyarakat lokal, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa Semantun menunjukkan tingkat produktivitas yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Kecepatan dalam pengurusan administrasi kependudukan menjadi salah satu indikator jika Pemerintah Desa mampu bekerja secara efektif dan efisien. Kinerja Aparatur Desa terlihat semakin terorganisir dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, yang mencerminkan adanya peningkatan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pelayanan publik. Produktivitas ini menunjukkan adanya komitmen untuk terus memperbaiki mutu pelayanan agar lebih sesuai dengan harapan masyarakat.

Sedangkan menurut pernyataan yang diberikan oleh ibu Mega sebagai berikut :

”Pemerintah desa sudah cepat menanggapi dalam melayani segala urusan masyarakat, intinya sudah baguslah. Contoh dalam pembuatan KK, KTP dan sebagainya itu cepat” (Wawancara 13 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Mega selaku masyarakat lokal, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa Semantun telah menunjukkan produktivitas yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Respons cepat dalam menangani berbagai urusan administratif seperti pembuatan KK dan KTP menjadi bukti adanya efisiensi dan efektivitas kerja aparat desa. Dengan demikian, dalam aspek tertentu khususnya pelayanan administrasi, pemerintah desa dinilai mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan memberikan hasil yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

Lalu menurut pendapat yang diberikan oleh ibu Nata sebagai berikut :

”Menurut saya pelayanan yang diberikan pemerintah desa sudah cukup baik dan efektif. Dalam memberikan pelayanan sudah bagus. Seperti waktu saya mengurus untuk pembuatan KTP kemarin dilayani dan dibantu dengan cepat” (Wawancara 14 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Nata selaku masyarakat lokal, dapat diketahui bahwa produktivitas Pemerintah Desa Semantun dalam memberikan pelayanan publik sudah berada pada tingkat yang cukup baik. Pengalaman positif yang dirasakan Ibu Nata saat mengurus pembuatan KTP, di mana pelayanan diberikan secara cepat menjadi salah satu parameter bahwa Pemerintah Desa telah menjalankan tugasnya dengan efisien dan efektif. Kecepatan dalam merespons kebutuhan masyarakat memperlihatkan kalau aparat desa mampu menjalankan tugasnya dengan baik, terutama dalam pelayanan administratif.

Berdasarkan hasil wawancara, produktivitas Pemerintah Desa Semantun dalam memberikan pelayanan publik sudah terlihat. Hal ini ditunjukkan oleh kesiapan aparatur desa dalam melayani masyarakat secara cepat dan tepat. Kemudian didukung juga oleh kehadiran rutin perangkat desa, fasilitas yang memadai, serta adanya evaluasi dan pelatihan berkala. Komitmen Kepala Desa dalam memberikan pengarahan secara rutin serta kedisiplinan perangkat desa dalam menjalankan tugasnya turut memperkuat pencapaian produktivitas tersebut. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis seperti keterbatasan stok blangko administrasi kependudukan yang menyebabkan pelayanan menjadi tertunda. Oleh karena itu, meskipun

produktivitas pelayanan telah berjalan baik, tetapi diperlukan peningkatan pada aspek pendukung teknis agar pelayanan publik di Desa Semantun dapat berjalan lebih optimal dan merata.

b. Kualitas Layanan

Dalam aspek ini menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, seperti memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Dalam kualitas layanan mencakup kemudahan, kecepatan, ketepatan serta keramahan aparatur desa dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Y. Birce Gelu Koban selaku Kepala Desa menuturkan sebagai berikut :

”Untuk kualitas pelayanan di Desa Semantun ini sudah baik. Dalam sistem pelayanan, di sini masih ada yang manual dan juga lewat media sosial seperti *whatsapp*. Meskipun begitu kami selalu cepat dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap perangkat desa juga ramah ke setiap masyarakat yang datang kantor desa untuk meminta pelayanan. Hal tersebut kami lakukan demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan” (Wawancara 20 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Y. Birce Gelu Koban selaku Kepala Desa, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Desa Semantun sudah berjalan dengan baik. Pemerintah Desa mengupayakan pelayanan yang cepat dan ramah dengan memadukan sistem manual dan penggunaan media sosial, seperti Whatsapp untuk mempermudah komunikasi dengan masyarakat. Sikap perangkat desa yang tanggap dan ramah menunjukkan komitmen untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan

kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat terus diperbaiki agar kualitas pelayanan dapat lebih efisien dan lebih mudah diakses oleh masyarakat.

**Gambar 3. 1 Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan**



*Sumber Hasil Penelitian di Desa Semantun*

Pernyataan Kepala Desa didukung oleh ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa mengatakan sebagai berikut :

”Kualitas pelayanan yang ada di Desa Semantun sudah baik dan memuaskan karena kami tidak ada istilah mempersulit pelayanan. Setiap orang yang datang pasti selalu dilayani dengan cepat. Seperti yang saya bilang fasilitasnya sudah memadai jadi tidak ada kata belum bisa, selalu bisa tidak ada lagi kendala. Berbeda saat dulu masih terbatas fasilitasnya” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa, dapat diketahui bahwa proses pelayanan yang berlangsung di Desa Semantun menunjukkan kemajuan yang cukup jelas dibandingkan dengan kondisi sebelumnya. Dengan tersedianya fasilitas yang lebih lengkap, aparatur desa mampu memberikan pelayanan secara lebih cepat dan tanpa hambatan. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan sarana prasarana berpengaruh besar terhadap kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat, serta mencerminkan komitmen aparatur

desa dalam memberikan kemudahan bagi setiap masyarakat yang datang.

Kemudian didukung juga oleh ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan menyatakan sebagai berikut :

”Dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan sudah bagus, bisa dibilang memuaskan karena kami mengikuti sesuai dengan standar prosedur. Kami selalu memberikan kemudahan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan, tidak ada pemerintah mempersulitnya. Kami selalu cepat dalam melayani kebutuhan setiap masyarakat” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa sudah menunjukkan hasil yang memuaskan. Aparatur Desa berupaya untuk selalu mengikuti prosedur yang berlaku dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh bantuan. Kecepatan dan ketepatan pelayanan yang disampaikan mencerminkan komitmen pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Meskipun demikian, Perangkat Desa perlu untuk terus meningkatkan keramahan dalam setiap interaksi agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan semakin memuaskan bagi masyarakat.

Kepala Dusun, bapak Suwandi juga menyampaikan pandangannya sebagai berikut :

”Dari kualitas, pelayanan yang diberikan sudah memuaskan karena masyarakat selalu dilayani dengan cepat” (Wawancara 16 Januari 2025).

Dari pernyataan bapak Suwandi selaku Kepala Dusun, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa sudah baik. Pelaksanaan pelayanan oleh Pemerintah Desa telah memberikan kesan positif, terutama dalam hal kecepatan dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang cepat menjadi salah satu hal yang dirasakan nyata oleh masyarakat, yang menunjukkan adanya perhatian dan kesigapan aparatur dalam merespons setiap keperluan masyarakat. Ini menjadi bagian penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah desa dan masyarakatnya.

Selain itu, bapak Kristo yang menjabat sebagai Ketua BPD juga memberikan pendapat sebagai berikut :

”Dari segi kualitas pelayanan sudah baik. Setiap ada masyarakat yang konsultasi ke pemerintah desa, kami selalu cepat menanggapi dan dilayani dengan ramah. Kami selalu memberikan kemudahan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan” (Wawancara 3 Februari 2025).

Dari pernyataan bapak Kristo selaku Ketua BPD, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa sudah bagus. Pemerintah Desa menunjukkan sikap yang tanggap dan keramahan dalam menghadapi berbagai bentuk konsultasi atau kebutuhan dari masyarakat. Respon yang cepat terhadap setiap pertanyaan maupun permintaan masyarakat mencerminkan adanya kepedulian dan perhatian dalam membangun hubungan yang baik antara pemerintah desa dan masyarakat.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa masyarakat lokal yaitu ibu Tina menyampaikan pendapatnya sebagai berikut :

”Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Semantun lumayan bagus, walaupun belum sempurna” (Wawancara 7 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Tina, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa sudah menunjukkan perkembangan yang cukup baik meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan dinilai cukup memuaskan, namun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai merasakan manfaat dari pelayanan yang ada, namun tetap mengharapkan adanya perbaikan secara berkelanjutan untuk mencapai kualitas layanan yang lebih baik.

Kemudian hal yang serupa juga diungkapkan oleh ibu Senisa bahwa :

”Kalau kualitas pelayanannya untuk sekarang sudah berangsur membaik. Sikap mereka dalam melayani sudah bagus, ramah terhadap tamu. Akan tetapi masih ada keterlambatan dalam pelayanan, contohnya dalam mengurus KTP, pelayanannya harus tertunda karena stok blangkonya habis, sehingga harus menunggu beberapa waktu sampai tersedia kembali.” (Wawancara 12 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Senisa, dapat diketahui bahwa terdapat kemajuan dalam cara aparatur desa melayani masyarakat terutama dari sisi sikap yang lebih ramah. Namun, peningkatan tersebut belum

sepenuhnya menghilangkan kendala dalam pelaksanaan pelayanan, khususnya keterlambatan akibat faktor teknis seperti habisnya stok blangko KTP. Kondisi tersebut mengakibatkan masyarakat harus menunggu lebih lama untuk memperoleh dokumen administrasi yang dibutuhkan.

Selain itu ibu Mega juga turut memberikan penyampaian sebagai berikut :

”Saya menilai kualitas pelayanan di sini sudah membaik, cukup memuaskan. Saat saya mengurus administrasi tidak begitu mengetahui persyaratannya. Dari Pemerintah Desa membantu mengarahkan dan memberi tahu syarat yang harus dilengkapi apa saja. Sikap mereka ramah dalam melayani masyarakat” (Wawancara 13 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Mega, dapat diketahui bahwa pelayanan sudah terdapat kemajuan yang dirasakan langsung oleh masyarakat, terutama dalam hal pembimbingan ketika masyarakat mengalami kebingungan terhadap persyaratan administrasi. Bentuk bantuan langsung dari aparat desa dalam menjelaskan proses menjadi salah satu hal yang dihargai oleh masyarakat. Peran aparatur desa yang aktif memberikan arahan serta sikap yang ramah dalam berinteraksi menjadi salah satu aspek yang memberikan kesan positif terhadap pelayanan yang dijalankan karena hal tersebut menunjukkan adanya perhatian dan keinginan dari pemerintah desa untuk mempermudah urusan masyarakat.

Menurut penyampaian yang diberikan oleh ibu Nata sebagai berikut :

”Menurut saya kualitasnya sudah lebih baik dari sebelumnya. Mereka melayani dengan ramah. Kalau saya tidak tahu dalam mengurus persyaratan administrasi, mereka akan membantu dan mengarahkan dalam mengurus syarat-syarat tersebut.” (Wawancara 14 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Nata, dapat diketahui bahwa pelayanan di Desa Semantun mengalami peningkatan dibandingkan dengan waktu sebelumnya. Aparatur desa dinilai lebih perhatian dan terbuka dalam memberikan bimbingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan, khususnya dalam pengurusan administrasi. Sikap ramah yang ditunjukkan juga menjadi bagian dari perubahan yang dirasakan positif oleh masyarakat dalam interaksi pelayanan sehari-hari. Pendampingan yang diberikan kepada masyarakat ketika menghadapi kendala dalam pengurusan dokumen menunjukkan aparatur desa bersedia membantu secara langsung dan bersikap ramah selama proses berlangsung. Bentuk perhatian tersebut memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus keperluan mereka di kantor desa.

Sedangkan menurut pandangan yang diberikan oleh ibu Lusia Diana yaitu :

”Menurut saya, kualitas mereka dalam memberikan pelayanan masih kurang memuaskan. Terdapat beberapa aspek dalam pelayanan yang perlu ditingkatkan. Sebagian pelayanan dirasakan masih memerlukan waktu yang lebih lama. Ini perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya, meskipun dalam beberapa aspek sudah baik” (Wawancara 17 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Lusia Diana, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa masih perlu

dingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat secara optimal. Meskipun terdapat beberapa aspek pelayanan yang sudah baik, seperti ketepatan dalam beberapa kasus, namun masih ada keluhan terkait lamanya proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan, kecepatan dalam pelayanan publik belum sepenuhnya terwujud dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih memuaskan dan dapat memberikan kepuasan yang lebih besar bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, kualitas layanan Pemerintah Desa Semantun dalam pelayanan publik ada. Hal tersebut didukung oleh sikap aparatur desa yang ramah, cepat tanggap, serta kemudahan dalam prosedur pelayanan. Penggunaan media sosial juga menjadi salah satu upaya untuk mempermudah komunikasi dengan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis yang berdampak pada keterlambatan pelayanan, seperti habisnya stok blangko KTP atau KK yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama. Meskipun masyarakat mulai merasakan peningkatan kualitas pelayanan, mereka tetap berharap agar aspek kecepatan dan kemudahan dapat lebih ditingkatkan. Oleh karena itu, upaya perbaikan secara berkelanjutan tetap diperlukan untuk memastikan seluruh proses pelayanan publik berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

c. Responsivitas

Responsivitas menunjukkan kemampuan Pemerintah Desa dalam mengenali dan merespons kebutuhan masyarakat. Pemerintah Desa harus memiliki kepekaan terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat serta menyusun kebijakan dan program pelayanan yang sesuai dengan dengan kebutuhan mereka. Pemerintah Desa juga bertanggung jawab untuk menindaklanjuti aspirasi masyarakat dengan mempertimbangkan skala prioritas.

Adapun hasil wawancara bersama ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun menuturkan sebagai berikut :

”Kami merespon dengan cepat dan sigap jika ada keluhan atau permintaan dari masyarakat. Saat ada masyarakat yang membutuhkan bantuan seperti KK perlu cepat, maka akan langsung kami tanggapi. Kami juga membantu dan mengarahkan masyarakat untuk mengurus pelayanan administrasi jika mereka mengalami kesulitan” (Wawancara 20 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa menunjukkan tingkat responsivitas yang cukup baik. Pemerintah desa menunjukkan kesigapan dalam merespons keluhan dan permintaan masyarakat khususnya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga. Kepakaan terhadap kebutuhan masyarakat tampak dari adanya bantuan langsung dan arahan yang diberikan ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam proses pelayanan. Upaya tersebut mencerminkan adanya perhatian terhadap kebutuhan masyarakat dan

komitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat serta sesuai dengan kondisi di lapangan.

Pernyataan Kepala desa didukung oleh Sekretaris Desa, ibu Elysabeth mengatakan sebagai berikut :

”Dalam memberikan pelayanan, kami merespon dengan baik apa yang dikeluhkan dan dibutuhkan masyarakat. Seperti saat ada masyarakat yang meminta pelayanan yaitu pembaharuan KK, kami dengan cepat merespon dan menanggapinya. Kami bersyukur jika ada masukan dari masyarakat jika pemerintah desa masih ada yang kurang baik dalam memberikan pelayanan, intinya masih yang masuk akal tentu akan diterima dengan baik. Malah kami senang jika ada yang begitu” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa sudah baik menunjukkan kepekaan dalam merespons keluhan dan kebutuhan masyarakat. Tanggapan cepat terhadap permintaan pelayanan seperti pembaharuan Kartu Keluarga membuktikan adanya kesigapan dari Pemerintah Desa dalam memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat. Keterbukaan terhadap kritik dan masukan dari masyarakat, selama bersifat membangun juga mencerminkan sikap tanggap dan upaya untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kemudian didukung juga oleh ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan menyatakan sebagai berikut :

”Kami selalu cepat tanggap dalam merespon keluhan atau permintaan bantuan masyarakat. Jika ada masyarakat yang meminta bantuan, kami langsung menindaklanjuti dengan segera. Seperti dalam pengurusan KTP stok blangko di pusat habis, maka kami dari pemerintah desa akan merespon hal tersebut dengan cara

memberikan informasi dan penjelasan kepada masyarakat untuk bisa mengerti” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa memiliki tingkat responsivitas yang bagus dan terlihat nyata dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan dalam merespons dan menangani permintaan masyarakat maupun keluhan terkait habisnya stok blangko KTP dari pusat, pemerintah desa tidak tinggal diam. Mereka memberikan penjelasan yang jelas dan terbuka kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman. Tindakan tersebut menunjukkan adanya kesigapan dalam menghadapi berbagai permasalahan masyarakat. Langkah memberikan penjelasan kepada masyarakat mencerminkan adanya hubungan komunikasi dua arah yang dilakukan secara bijaksana agar kebutuhan masyarakat tetap terpenuhi sesuai dengan kondisi yang ada.

Kepala Dusun, bapak Suwandi juga menyampaikan pandangannya sebagai berikut :

”Ketika masyarakat ada perlu bantuan seperti membuat surat perpindahan penduduk, pembaharuan KK, KTP dan yang lainnya kami respon dan tindak lanjuti dengan cepat. Sekarang untuk pembaharuan KK dan KTP stok blangkonya masih kosong di Dinas Dukcapil. Katanya dari Dinas Dukcapil ke Kecamatan mau dikirim kepada petugas di Kecamatan, namun sampai sekarang belum ada informasi dari Dinas Dukcapil” (Wawancara 16 Januari 2025).

Dari pernyataan bapak Suwandi selaku Kepala Dusun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa memiliki komitmen dalam merespons berbagai kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat

secara cepat dan tanggap. Ketika masyarakat mengajukan permohonan layanan seperti surat perpindahan, pembaharuan KK, maupun KTP, respons segera diberikan sebagai bentuk kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Kendala teknis seperti keterbatasan stok blangko dari instansi terkait menunjukkan kalau tidak semua hambatan berasal dari internal desa, namun pemerintah desa tetap berupaya menindaklanjuti dan mencari informasi lanjutan demi menjaga kelancaran pelayanan.

Selain itu, bapak Kristo yang menjabat sebagai Ketua BPD juga memberikan pendapat sebagai berikut :

”Pemerintah Desa ketika ada keluhan atau permintaan dari masyarakat akan direspon dan ditanggapi dengan cepat. Kami tidak pernah menyepelekan keluhan atau permintaan masyarakat” (Wawancara 3 Februari 2025).

Dari pernyataan bapak Kristo selaku Ketua BPD, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa memiliki kepedulian yang tinggi terhadap aspirasi masyarakat dan berupaya memberikan tanggapan secara cepat terhadap setiap keluhan atau permintaan yang disampaikan. Sikap tidak mengabaikan setiap masukan dari masyarakat menunjukkan adanya komitmen untuk membangun pelayanan yang tanggap dan peka terhadap kebutuhan nyata yang dihadapi masyarakat.

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa masyarakat lokal yaitu ibu Tina menyampaikan pendapatnya sebagai berikut:

”Respon dari Pemerintah Desa ketika masyarakat menyampaikan keluhan perlu diperbaiki. Misalnya saat dalam mengurus KTP, ternyata stok blangkonya sedang kosong dan belum ada informasi lanjutan mengenai kapan bisa dilanjutkan prosesnya. Maka akan lebih baik jika masyarakat mendapatkan penjelasan lebih lanjut agar tidak menunggu terlalu lama tanpa kejelasan.” (Wawancara 7 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Tina, dapat diketahui bahwa meskipun pelayanan Pemerintah Desa sudah berjalan, aspek responsivitas terhadap keluhan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Ketika masyarakat menghadapi kendala seperti kosongnya stok blangko KTP, ketiadaan informasi lanjutan membuat mereka merasa tidak mendapatkan kejelasan atas proses yang sedang berlangsung. Maka, kebutuhan akan komunikasi yang lebih terbuka dan informatif menjadi penting agar masyarakat merasa dilibatkan dan dipahami dalam setiap tahapan pelayanan, terutama saat terjadi hambatan yang berada di luar kendali pemerintah desa.

Sedangkan menurut pernyataan yang diberikan oleh ibu Mega yaitu :

”Pemerintah desa cepat tanggap dalam merespon saat masyarakat memerlukan bantuan ataupun keluhan. Seperti dulu saya meminta bantuan untuk buatkan surat pembaharuan KK karena anak kedua saya belum ada di dalam KK, mereka dengan cepat mengurusnya” (Wawancara 13 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Mega, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa memperlihatkan sikap yang sigap dalam merespons kebutuhan masyarakat. Tindakan cepat dalam membantu proses pembaharuan Kartu Keluarga menjadi bukti adanya kepedulian terhadap keperluan

masyarakat. Kemampuan dalam menindaklanjuti permintaan dengan tepat dan cepat tersebut mencerminkan adanya kepekaan, rasa tanggung jawab serta komitmen pemerintah desa untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

Lalu menurut penyampaian yang diberikan oleh ibu Nata sebagai berikut :

”Tanggapan dan respon mereka lumayan baik ketika masyarakat ada keluhan ataupun permintaan. Contohnya ada kendala untuk membuat surat menyurat seperti perbaikan KK atau KTP, pemerintah desa cepat untuk mengurus hal tersebut. Namun disisi lain terkadang keluhan masyarakat juga jarang mendapat perhatian yang cukup terutama jika keadaannya tidak mendesak” (Wawancara 14 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Nata, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa cukup sigap dalam merespons keperluan masyarakat. Kecepatan dalam mengurus permintaan yang dianggap penting menunjukkan adanya kepedulian terhadap kepentingan masyarakat. Namun, terdapat kecenderungan kalau keluhan yang dianggap tidak mendesak belum sepenuhnya ditanggapi dengan serius. Hal ini memperlihatkan jika kepekaan pemerintah desa terhadap seluruh aspirasi masyarakat masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih merata dan adil.

Berdasarkan hasil wawancara, responsivitas Pemerintah Desa Semantun dalam pelayanan publik sudah terlihat. Hal ini tercermin dari kesigapan pemerintah desa dalam menindaklanjuti permintaan layanan administrasi seperti pembaharuan KK atau KTP dan pengurusan surat-surat kependudukan lainnya serta sikap terbuka terhadap masukan

masyarakat yang dimana juga menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa catatan dari masyarakat mengenai kurangnya kejelasan informasi dan belum maksimalnya penanganan terhadap keluhan yang dianggap tidak mendesak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aparatur desa telah menunjukkan komitmen dalam merespons kebutuhan masyarakat, peningkatan kepekaan dan pemerataan perhatian terhadap seluruh jenis keluhan tetap diperlukan guna membentuk pelayanan yang lebih merata dan adil secara menyeluruh.

d. Responsibilitas

Responsibilitas mengacu pada kesadaran dan tanggung jawab Pemerintah Desa dalam menjalankan tugasnya. Setiap aparatur desa menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan wewenang yang telah diberikan. Pemerintah Desa bertanggung jawab dalam memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun menuturkan sebagai berikut :

”Pemerintah Desa tentu memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kami sudah menjalankan tugas kami dengan baik. Tanggung jawab yang diberikan dilihat dari kami menunjukkan hasil laporan kerja pemerintah desa kepada masyarakat, BPD serta perangkat desa. Untuk pemberitahuan dan penyebaran informasi desa dalam bentuk media sosial itu belum. Kami hanya di whatsapp khusus desa saja. Untuk dipublikasikan terlalu umum lainnya belum” (Wawancara 20 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa memiliki kesadaran dalam menjalankan tanggung jawabnya terhadap pelayanan publik. Pelaksanaan tugas telah dilakukan sesuai peran dan wewenang yang ada, serta diwujudkan melalui penyampaian laporan kerja kepada masyarakat, BPD, dan perangkat desa sebagai bentuk pertanggungjawaban. Meskipun penyebaran informasi kepada publik belum dilakukan secara luas melalui media sosial, namun upaya internal melalui grup *WhatsApp* desa menunjukkan adanya komitmen untuk menjaga keteraturan dalam penyampaian informasi meski ruang penyampaian informasi masih terbatas.

Pernyataan Kepala Desa didukung oleh Sekretaris Desa, ibu Elysabeth mengatakan sebagai berikut :

”Dalam segi tanggung jawab pemerintah desa dalam memberikan pelayanan sudah baik. Pemerintah desa sudah menjalankan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa telah bekerja dengan baik sesuai dengan kewenangan dan peran yang dimiliki. Pelaksanaan tugas oleh Pemerintah Desa menunjukkan kesadaran terhadap tanggung jawab yang telah diamanahkan. Pelayanan yang dijalankan mengacu pada kewenangan yang sudah ada mencerminkan komitmen dalam memastikan pelayanan publik terlaksana sebagaimana mestinya dan sejalan dengan aturan yang berlaku.

Kemudian didukung juga oleh ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan menyatakan sebagai berikut :

”Sebagai Aparat Pemerintah Desa tentu kami harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Kami sudah menjalankan tugas kami dengan baik sesuai tupoksi masing-masing. Seperti saya bertanggung jawab dalam mencatat data orang yang memerlukan pelayanan” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan, dapat diketahui bahwa Aparatur Pemerintah Desa memiliki kesadaran terhadap peran dan tanggung jawab yang diemban dalam menjalankan pelayanan publik. Setiap tugas dijalankan sesuai dengan fungsi masing-masing, seperti pencatatan data keperluan pelayanan yang dilakukan secara langsung oleh pihak yang berwenang menunjukkan adanya kesadaran aparatur desa terhadap perannya sendiri. Hal tersebut mencerminkan pelaksanaan tugas yang tertata dan bertanggung jawab guna memastikan pelayanan berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

Kepala Dusun, bapak Suwandi juga menyampaikan pendapatnya sebagai berikut :

”Namanya Pemerintah Desa memang harus bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Baik dalam segi apapun, namanya tanggung jawab memang harus dijalankan. Pemerintah Desa bertanggung jawab dalam tugasnya terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat” (Wawancara 16 Januari 2025).

Dari pernyataan bapak Suwandi selaku Kepala Dusun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa dalam hal responsibilitas sudah berjalan baik. Terdapat kesadaran dari Pemerintah Desa untuk menjalankan tanggung jawabnya secara konsisten dalam berbagai

aspek pelayanan. Pemerintah Desa memiliki pemahaman yang kuat terhadap pentingnya tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas. Tanggung jawab menjadi landasan utama dalam pelaksanaan tugas pemerintah desa. Kesadaran akan kewajiban untuk menjalankan peran secara menyeluruh tercermin dari sikap pemerintah desa yang berkomitmen terhadap pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dijalankan sebagai bentuk kewajiban yang melekat pada peran aparatur desa.

Selain itu, bapak Kristo yang menjabat sebagai Ketua BPD juga memberikan pendapat sebagai berikut :

”Di Pemerintahan Desa tentu kami sebagai pemberi layanan memiliki tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Kami sudah menjalankan tugas kami dengan cukup baik. Sebagai pemerintah desa kami harus menunjukkan tanggung jawab kepada masyarakat” (Wawancara 3 Februari 2025).

Dari pernyataan bapak Kristo selaku Ketua BPD, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa memiliki komitmen dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya. Pelaksanaan pelayanan publik telah diupayakan agar berjalan sebagaimana mestinya. Ketua BPD menegaskan bahwa pihaknya berperan aktif dalam menjalankan fungsi pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Pemerintah Desa berupaya menjalankan tugas secara optimal sesuai dengan peran yang telah ditetapkan.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa masyarakat lokal yaitu ibu Lusia Diana memberikan pendapatnya sebagai berikut :

”Menurut saya dalam mempertanggungjawabkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat masih perlu diperbaiki” (Wawancara 17 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Lusia Diana, dapat diketahui bahwa tanggung jawab Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih memerlukan peningkatan. Meskipun pelayanan telah berjalan, kesadaran dalam menjalankan tugas sesuai dengan wewenang yang dimiliki belum sepenuhnya optimal. Harapan masyarakat terhadap pertanggungjawaban yang lebih jelas dan terukur menunjukkan bahwa responsibilitas belum sepenuhnya terpenuhi. Pemerintah Desa perlu lebih menunjukkan komitmen dalam memastikan setiap tugas yang dilaksanakan dapat dipertanggungjawabkan secara transparan dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sedangkan menurut pernyataan yang diberikan oleh ibu Mega yaitu :

”Pemerintah Desa sudah menjalankan tugas mereka dengan baik sesuai dengan tanggung jawab yang diemban. Hal tersebut dilihat dari mereka yang mengajari dan membantu masyarakat ketika tidak paham dalam mengurus keperluan administrasi. Mereka sudah mempertanggungjawabkan apa yang menjadi tugasnya” (Wawancara 13 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Mega, dapat diketahui bahwa pemerintah desa dalam menjalankan tanggung jawabnya sudah baik. Pemerintah desa telah menunjukkan keseriusan dalam menjalankan tugasnya. Bantuan

yang diberikan secara langsung kepada masyarakat dinilai sebagai bentuk nyata dari tanggung jawab yang dijalankan sesuai dengan fungsi pemerintahan desa. Dukungan seperti itu sangat membantu masyarakat dalam mengakses layanan secara lebih mudah. Ketersediaan dan kesigapan aparat dalam menjawab kebutuhan administratif masyarakat menjadi salah satu indikator positif dari pelaksanaan tugas mereka. Terlihat upaya Pemerintah Desa untuk hadir dan terlibat langsung dalam memfasilitasi kebutuhan masyarakat sudah cukup dirasakan oleh sebagian masyarakat, sehingga muncul kepercayaan terhadap kinerja Aparatur Desa.

Menurut penyampaian yang diberikan oleh ibu Nata sebagai berikut :

”Pemerintah desa sudah memberikan tanggung jawab yang cukup baik. Mereka menjalankan tugasnya dengan baik” (Wawancara 14 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Nata, dapat diketahui bahwa tanggung jawab Pemerintah Desa dalam menjalankan tugas sudah terlaksana dengan cukup baik. Pelaksanaan tugas yang dijalankan terstruktur dan sesuai peran. Pemerintah Desa dinilai mampu menunjukkan komitmen dalam memberi pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Walaupun tidak dijelaskan secara rinci bentuk pelayanan yang dimaksud, pernyataannya memberi gambaran bahwa masyarakat merasakan adanya usaha dari Pemerintah Desa dalam menjalankan tanggung jawab mereka secara konsisten.

Berdasarkan hasil wawancara, responsibilitas Pemerintah Desa Semantun dalam menjalankan tugas pelayanan publik ada. Hal tersebut dilihat dari Pemerintah Desa yang menunjukkan kesadaran dan komitmen terhadap pelayanan publik melalui penyusunan laporan kerja, pelaksanaan administrasi kependudukan, dan penyaluran bantuan sosial, kemudian dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan peran dan kewenangan yang diberikan serta upaya mempertanggungjawabkan kinerja kepada masyarakat dan lembaga terkait. Meskipun penyebaran informasi kepada publik secara luas melalui media sosial belum optimal, Pemerintah Desa telah berupaya konsisten dalam menjaga keteraturan dan keterbukaan internal. Namun dari sisi masyarakat, masih terdapat persepsi bahwa pelaksanaan tanggung jawab Aparatur Desa belum sepenuhnya maksimal, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pengawasan dan akuntabilitas personal agar pelayanan publik dapat lebih optimal dan memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah ukuran seberapa besar kebijakan dan kegiatan Pemerintah Desa dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Pemerintah Desa memastikan bahwa setiap kebijakan dan tindakan yang diambil selaras dengan kepentingan masyarakat dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, Pemerintah Desa juga wajib

memberikan laporan pertanggungjawaban kepada publik terkait pelayanan yang telah mereka laksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun menuturkan sebagai berikut :

”Kami sangat terbuka kepada masyarakat. Keterbukaan tersebut kami tunjukkan lewat laporan kerja yang disampaikan dalam forum rapat dan sebagainya. Keterbukaan terhadap masyarakat yang berkaitan tentang desa itu tentu sangat diperlukan. Kebijakan-kebijakan yang diambil di situ harus kami sampaikan” (Wawancara 20 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa telah berupaya memperlihatkan tanggung jawabnya kepada masyarakat melalui keterbukaan informasi. Hal ini dilihat dari kebiasaan menyampaikan laporan kerja dan berbagai kebijakan dalam forum-forum resmi. Tindakan tersebut mencerminkan komitmen Pemerintah Desa dalam menjalin hubungan yang transparan dengan masyarakat, serta memastikan bahwa segala kebijakan yang diambil diketahui dan dapat dievaluasi oleh publik. Pentingnya menyampaikan kebijakan yang diambil kepada masyarakat dikarenakan sebagai bentuk partisipasi dan penghargaan terhadap hak masyarakat untuk mengetahui perkembangan pemerintahan desanya.

**Gambar 3. 2 Rapat Musyawarah Desa Semantun**



*Sumber Hasil Penelitian di Desa Semantun Tahun 2025*

Pernyataan Kepala Desa didukung Sekretaris Desa, ibu Elysabeth mengatakan sebagai berikut :

”Pemerintah Desa Semantun menjunjung tinggi akuntabilitas, tidak ada kami sembunyi-sembunyi dan memang terbuka. Ada bukti hasil laporan yang kami lihatkan ke masyarakat. Pokoknya setiap bantuan atau apapun itu kami terbukalah” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa menunjukkan itikad baik dalam memastikan keterbukaan atas segala bentuk kegiatan dan bantuan yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintah Desa berusaha menjalankan masyarakat. Sikap transparan dalam penyampaian laporan, terutama terkait bantuan atau bentuk pelayanan lainnya menunjukkan adanya keinginan untuk membangun kepercayaan publik. Penegasan bahwa tidak ada hal yang disembunyikan memperlihatkan niat Pemerintah Desa untuk membuktikan bahwa semua kegiatan yang dilakukan dapat dilihat dan dipahami oleh

masyarakat, sehingga proses pemerintahan dapat berjalan secara jujur dan sesuai harapan masyarakat.

Kemudian didukung juga oleh ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan menyatakan sebagai berikut :

”Kami mempertanggungjawabkan apa yang sudah diberikan. Cara kami bertanggung jawab dalam pelayanan dengan memberikan laporan hasil kerja kepada Kades dan masyarakat. Dan hal tersebut juga menunjukkan keterbukaan kami” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan, dapat diketahui bahwa terdapat kesadaran dan tanggung jawab dari Aparatur Desa dalam melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya, baik kepada kepala desa maupun kepada masyarakat. Tindakan tersebut mencerminkan adanya sikap terbuka terhadap hasil kerja yang telah dilakukan, serta menjadi bentuk nyata dari keseriusan pemerintah desa dalam menjalankan tugas sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Penyampaian laporan tersebut juga menjadi sarana untuk menjaga hubungan yang baik antara Pemerintah Desa dan masyarakatnya melalui kejelasan informasi dan transparansi dalam pelayanan.

Kepala Dusun, bapak Suwandi juga menyampaikan pendapatnya sebagai berikut :

”Kami sudah mempertanggungjawabkan apa yang menjadi kewajiban Pemerintah Desa. Lewat hasil laporan yang kami tunjukkan kepada masyarakat sebagai bentuk keterbukaan pemerintah desa kepada masyarakat” (Wawancara 16 Januari 2025).

Dari pernyataan bapak Suwandi selaku Kepala Dusun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa telah menjalankan tanggung jawabnya dengan menunjukkan hasil kerja kepada masyarakat melalui laporan yang disampaikan secara terbuka. Penyampaian laporan tersebut menjadi bagian dari sikap jujur dan terbuka dalam menjalankan kewajiban, sekaligus menunjukkan adanya usaha untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa. Keterbukaan yang ditunjukkan juga menjadi wujud bahwa pemerintah desa tidak bekerja secara tertutup, melainkan melibatkan masyarakat dalam mengetahui jalannya kegiatan pemerintahan.

Selain itu, bapak Kristo yang menjabat sebagai Ketua BPD juga memberikan pendapat sebagai berikut :

”Pemerintah desa tentu harus mempertanggungjawabkan pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut bisa dilihat dari keterbukaan kami melalui laporan pertanggungjawaban kerja kami selama ini yang disampaikan lewat forum rapat” (Wawancara 3 Februari 2025).

Dari pernyataan bapak Kristo selaku Ketua BPD, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa telah melaksanakan kewajiban dalam memberikan kejelasan atas pelayanan yang dijalankan kepada masyarakat. Tanggung jawab tersebut diwujudkan melalui penyampaian laporan kerja yang disampaikan secara terbuka dalam forum-forum resmi seperti musdes, musrenbang dan yang lainnya. Penyajian laporan dalam ruang diskusi publik menjadi cara pemerintah desa untuk menunjukkan keseriusan dalam menjawab kepercayaan

masyarakat terhadap jalannya pemerintahan serta memastikan bahwa masyarakat mengetahui apa yang telah dilakukan oleh aparat desa. Sikap terbuka tersebut menjadi bagian dari kewajiban pemerintah desa dalam menjaga transparansi dan menunjukkan keseriusan mereka dalam melayani masyarakat. Dengan menyampaikan laporan kepada publik, Pemerintah Desa memperlihatkan kalau setiap kegiatan yang dilakukan tidak lepas dari pengawasan masyarakat dan berada dalam jalur yang dapat dipertanggungjawabkan.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa masyarakat lokal yaitu ibu Tina memberikan pernyataannya sebagai berikut :

”Sebagai masyarakat, saya melihat jika keterbukaan Pemerintah Desa sudah berjalan. Namun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan lagi, seperti saat terjadi kendala pelayanan administrasi akibat kosongnya stok blangko KTP atau KK, masyarakat perlu mendapatkan penjelasan lebih lanjut agar memahami alasan keterlambatan dan tetap merasa dilibatkan dalam proses pelayanan. ” (Wawancara 7 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Tina, dapat diketahui bahwa akuntabilitas Pemerintah Desa dinilai telah menunjukkan upaya dalam menjalankan keterbukaan kepada masyarakat. Namun, dalam situasi tertentu seperti ketika pelayanan administrasi terganggu akibat kosongnya stok blangko KTP atau KK, masyarakat masih membutuhkan penjelasan yang lebih menyeluruh. Ketiadaan informasi lanjutan dapat menimbulkan kebingungan, sehingga diperlukan komunikasi yang lebih aktif agar masyarakat tetap merasa dihargai dan dilibatkan dalam setiap proses

pelayanan. Transparansi yang konsisten akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, terutama saat menghadapi kendala yang bersifat teknis.

Sedangkan menurut pernyataan yang diberikan oleh ibu Mega yaitu :

”Menurut saya sudah ada keterbukaan dari pemerintah desa seperti laporan keuangan, program desa, dan pelayanan yang lainnya itu dipublikasikan ke masyarakat melalui papan pengumuman. Kemudian saat rapat juga dijelaskan secara mendetail uangnya lari kemana, di papan infografis juga tertera. Jadi masyarakat tahu uangnya digunakan buat apa, larinya kemana” (Wawancara 13 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Mega, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa sudah cukup baik dalam mempertanggungjawabkan tugasnya. Pemerintah desa telah memberikan akses informasi yang cukup jelas kepada masyarakat mengenai laporan keuangan, program desa, serta bentuk pelayanan lainnya. Informasi tersebut disampaikan melalui papan pengumuman dan papan infografis, serta dijelaskan secara rinci dalam forum rapat. Dengan adanya penjelasan mengenai alur penggunaan anggaran, masyarakat menjadi lebih memahami arah dan tujuan dari pengelolaan keuangan desa. Kejelasan informasi ini menunjukkan adanya niat pemerintah desa untuk bersikap terbuka dalam menyampaikan pertanggungjawaban atas kegiatan yang telah dilakukan.

Lalu menurut penyampaian yang diberikan oleh ibu Nata sebagai berikut :

”Pemerintah Desa sudah ada keterbukaan seperti mempublikasikan informasi laporan pertanggungjawaban desa kepada masyarakat baik melalui forum rapat maupun papan infografis” (Wawancara 14 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Nata sebagai warga masyarakat, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa sudah mulai menerapkan keterbukaan dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai laporan pertanggungjawaban atas kegiatan yang dilakukan. Informasi tersebut disampaikan melalui forum rapat serta media seperti papan infografis, sehingga masyarakat dapat mengetahui apa saja yang telah dikerjakan oleh Pemerintah Desa. Tindakan ini menunjukkan jika pemerintah desa mulai membangun pola komunikasi yang terbuka agar masyarakat dapat memahami dan menilai kegiatan yang telah dilaksanakan sesuai dengan kepentingan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara, akuntabilitas Pemerintah Desa di Semantun terlihat. Pemerintah Desa Semantun telah menunjukkan komitmen terhadap prinsip akuntabilitas melalui penyampaian laporan kerja secara terbuka dalam forum-forum resmi, serta publikasi informasi melalui papan pengumuman dan media lainnya. Aparatur Desa menyatakan bahwa seluruh kegiatan dan bentuk pelayanan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat guna menjaga transparansi dan kepercayaan publik. Meski demikian, masyarakat masih mengharapkan peningkatan kejelasan prosedur dalam pelayanan tertentu, seperti administrasi kependudukan. Dengan demikian, meskipun upaya dalam menerapkan akuntabilitas sudah berjalan cukup

baik, Pemerintah Desa Semantun perlu terus memperbaiki dan meningkatkan secara berkelanjutan mekanisme komunikasi dan transparansi agar akuntabilitas dapat terwujud secara menyeluruh dan merata di semua lapisan masyarakat.

## **B. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Setiap manusia pada dasarnya memerlukan pelayanan dalam berbagai aspek kehidupan. Sejak lahir hingga meninggal, manusia tidak dapat lepas dari kebutuhan akan pelayanan. Oleh karena itu, negara bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Masyarakat juga berhak mendapatkan pelayanan yang optimal.

Pelayanan publik merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan serta hak-hak dasar masyarakat. Masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang maksimal dari Pemerintah Desa agar kehidupan mereka lebih terjamin.

Secara umum, pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa serta layanan administratif oleh penyelenggara layanan publik. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik diperlukan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik. Dalam praktiknya, Pemerintah Desa harus menerapkan asas-asas pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesetaraan hak, serta keseimbangan

antara hak dan kewajiban. Berikut penjelasan mengenai penerapan asas-asas tersebut dalam pelayanan publik :

a. Transparansi

Transparansi merupakan aspek terpenting yang harus dijaga oleh pemerintah desa guna mewujudkan kinerja pemerintahan yang optimal. Dalam hal ini, pengawasan eksternal yang melibatkan partisipasi masyarakat seharusnya didukung dengan tingkat keterbukaan yang baik. Transparansi sendiri mengacu pada sikap keterbukaan pemerintah desa dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat, mengingat bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui berbagai hal secara jelas dan menyeluruh terkait pertanggungjawaban pemerintah desa. Dengan kata lain, setiap informasi yang berkaitan dengan pemerintahan harus dapat diakses dengan mudah oleh seluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun menuturkan sebagai berikut :

”Transparansi memang diwajibkan. Pemerintah desa transparansi dalam memberikan pelayanan. Pada saat rapat, kami menyampaikan laporan dan hasil kinerja yang telah dilakukan. Jika ada masalah fisik-fisik sekian persen yang di mana ini harus dibangun, itu juga kami sampaikan. Kami juga menyampaikan apa yang menjadi skala prioritas, namun kita juga belum bisa memastikan fiks harus dibangun karena kita juga diatur. Disitulah diperlihatkan ketransparansi kami” (Wawancara 20 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa menunjukkan komitmennya

terhadap transparansi dalam pelayanan publik. Mereka secara terbuka menyampaikan laporan dan hasil kinerja yang telah dilakukan, serta memberikan informasi mengenai masalah fisik yang perlu dibangun dan skala prioritas pembangunan. Meskipun begitu, mereka juga menekankan bahwa keputusan akhir tentang pembangunan tetap diatur oleh aturan tertentu yang menunjukkan kalau meskipun ada upaya transparansi, ada pembatasan yang harus diperhatikan dalam proses tersebut. Dengan demikian, pemerintah desa menunjukkan upaya untuk transparan meskipun dalam batasan yang ada.

Pernyataan Kepala Desa didukung oleh ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa mengatakan :

”Kami selalu transparan, pokoknya setiap masyarakat yang mau berkonsultasi atau datang langsung bertemu untuk bertanya apa yang ingin diketahui memang selalu kita tunjukkan, tidak ada kami menyembunyikannya. Biarpun masyarakat mau melihat seperti pemberkasan, RPJMDesa, APBDes akan diperlihatkan. Yang penting kami tidak mungkin harus datang ke rumah masyarakat satu per satu untuk menunjukkannya” (Wawancara 22 januari 2025).

Dari pernyataan ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa berkomitmen untuk menjaga transparansi dengan memberikan akses informasi yang dibutuhkan masyarakat, seperti dokumen pemberkasan, RPJMDesa, dan APBDes. Mereka juga siap melayani konsultasi langsung bagi masyarakat yang ingin bertanya atau memperoleh informasi. Namun, mereka juga menunjukkan batasan dalam cara penyampaian informasi yaitu tidak mungkin melakukan pendekatan langsung ke rumah masyarakat satu

per satu, melainkan menyediakan akses terbuka bagi yang ingin melihat informasi tersebut secara langsung. Dengan demikian, meskipun ada usaha untuk transparan ada keterbatasan dalam cara pelaksanaannya.

Lalu didukung juga dengan pernyataan ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan mengatakan :

”Kami sangat menjunjung tinggi transparansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah desa selalu transparan. Hal tersebut kami tunjukkan dengan cara saat ada tugas kami menyimpan catatan sebagai bukti ke Kades dan masyarakat seperti surat kegiatan dan sebagainya. Kemudian lewat hasil laporan yang disampaikan dalam forum rapat ataupun papan pengumuman” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa menunjukkan kesungguhan yang tinggi dalam menerapkan transparansi dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari upaya mereka untuk selalu menyimpan catatan dan bukti kegiatan yang disampaikan kepada kepala desa dan masyarakat, seperti surat kegiatan. Selain itu, laporan hasil kegiatan juga disampaikan dalam forum rapat atau dipasang di papan pengumuman sebagai bentuk keterbukaan informasi. Dengan demikian, pemerintah desa berusaha memastikan masyarakat mendapatkan akses informasi yang jelas dan terbuka mengenai kegiatan dan kebijakan yang dilakukan.

Kepala Dusun Semantun, bapak Suwandi ikut menyampaikan sebagai berikut :

“Pemerintah desa pokoknya transparanlah. Desa inikan harus transparan baik dalam pelayanan, pembangunan, dan yang lainnya” (Wawancara 16 Januari 2025).

Dari pernyataan bapak Suwandi selaku Kepala Dusun Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa di desa tersebut berkomitmen untuk menerapkan prinsip transparansi. Individu yang diwawancara menekankan bahwa transparansi sangat penting dalam berbagai aspek seperti pelayanan, pembangunan, dan kegiatan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berusaha untuk memastikan keterbukaan informasi kepada masyarakat agar mereka dapat memahami dan mengawasi proses yang terjadi, serta merasa lebih percaya terhadap pengelolaan desa.

Kemudian bapak Kristo selaku Ketua BPD juga memberikan pendapat sebagai berikut :

”Pemerintah Desa selalu transparan dan terbuka kepada masyarakat. Keterbukaan kami tunjukkan dan sampaikan lewat forum rapat. Dalam forum rapat disampaikan ke masyarakat hasil laporannya” (Wawancara 3 Februari 2025).

Dari pernyataan bapak Kristo selaku Ketua BPD, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa di Desa Semantun memiliki tekad yang kuat untuk menjaga transparansi dan keterbukaan kepada masyarakat. Mereka menunjukkan keterbukaan dengan menyampaikan informasi secara langsung melalui forum rapat, di mana hasil laporan dan perkembangan terkait pelayanan atau pembangunan disampaikan kepada masyarakat. Ini mencerminkan bahwa pemerintah desa berusaha untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan

keputusan dan memastikan informasi yang relevan dapat diakses secara terbuka.

Sedangkan berdasarkan wawancara bersama masyarakat semantun yaitu ibu Tina memberikan pernyataan sebagai berikut :

”Pemerintah Desa sudah lumayan transparan terhadap masyarakat. Dalam aspek seperti pembangunan desa, anggaran desa sudah ada, tetapi mereka tetap perlu meningkatkan transparansinya. Misalnya saat terjadi kendala pelayanan seperti habisnya stok blangko untuk pembuatan KTP atau KK. Akan lebih baik jika informasi mengenai kendala tersebut disampaikan secara lebih terbuka agar masyarakat tidak bingung dan bisa memahami situasi yang terjadi” (Wawancara 7 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Tina, dapat diketahui bahwa transparansi Pemerintah Desa sudah mulai diterapkan, terutama dalam aspek pembangunan dan pengelolaan anggaran. Meskipun demikian, keterbukaan tersebut masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penyampaian informasi saat terjadi kendala teknis dalam pelayanan seperti kekosongan stok blangko KTP atau KK. Ketika informasi mengenai hambatan tersebut tidak segera disampaikan, masyarakat cenderung merasa bingung dan kurang mendapat kepastian. Keterbukaan dalam menyampaikan kondisi yang sedang terjadi akan membantu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa dan menciptakan komunikasi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan pernyataan dari ibu Mega selaku masyarakat lokal mengatakan bahwa :

”Pemerintah Desa sudah transparan. Dalam memberikan informasi terkait prosedur pelayanan sudah jelas disampaikan, mendetailah mereka menjelaskannya” (Wawancara 13 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Mega, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa telah menerapkan transparansi yang baik dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Mereka menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas dan mendetail, memastikan bahwa masyarakat memahami dengan baik proses yang harus diikuti. Hal ini mencerminkan komitmen Pemerintah Desa untuk menjaga keterbukaan informasi dan memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang jelas terhadap layanan yang diberikan.

Sementara itu ibu Nata sebagai masyarakat lokal juga memberikan pandangannya yaitu :

”Menurut saya pemerintah desa sudah cukup transparan, di mana sudah adanya informasi terkait segala kegiatan pemerintah desa yang disampaikan kepada masyarakat” (Wawancara 14 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Nata, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa sudah cukup transparan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Individu tersebut merasa bahwa informasi mengenai berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah desa sudah disampaikan dengan baik kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berusaha untuk menjaga keterbukaan dan memastikan bahwa masyarakat mendapatkan akses informasi yang memadai terkait aktivitas dan kebijakan desa.

Berdasarkan hasil wawancara, transparansi dalam pelayanan publik di Desa Semantun ada. Hal itu tercermin dari Pemerintah Desa Semantun yang berkomitmen kuat dalam menjalankan prinsip transparansi sebagai bagian penting dari kinerja pemerintahan yang baik. Pemerintah Desa secara terbuka memberikan akses informasi kepada masyarakat mengenai berbagai aspek pemerintahan, termasuk laporan kinerja, program pembangunan, anggaran, serta prosedur pelayanan. Masyarakat dapat memperoleh informasi secara langsung yang disampaikan melalui berbagai media seperti rapat desa, papan pengumuman, serta dokumen yang dapat diakses masyarakat. Meskipun secara umum transparansi telah berjalan dengan baik, masih terdapat catatan dari masyarakat terkait perlunya peningkatan keterbukaan penyampaian informasi saat terjadi kendala teknis dalam pelayanan seperti kekosongan stok blangko KTP atau KK. Oleh karena itu, penguatan mekanisme transparansi secara merata di seluruh aspek pelayanan publik tetap perlu menjadi perhatian dalam rangka membangun kepercayaan dan peran serta masyarakat dalam pemerintahan desa.

b. Akuntabilitas

Dalam pelayanan publik, akuntabilitas mengharuskan pemerintah desa bertanggung jawab atas setiap kebijakan dan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa kebijakan dan tindakan pemerintah desa sudah konsisten belum

dengan kehendak masyarakat. Setiap program dan hasil yang dicapai dalam penyelenggaraan pemerintahan desa harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun menuturkan sebagai berikut :

”Kami sangat akuntabel karena itu memang diwajibkan. Pemerintah Desa selalu memberi laporan baik lewat rapat desa atau pengumuman yang ada di desa. Kami terbuka terhadap masyarakat baik itu laporan pertanggungjawaban ataupun hal yang berkaitan dengan desa” (Wawancara 20 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa menunjukkan tingkat akuntabilitas yang tinggi dalam mengelola tugas dan tanggung jawab mereka. Mereka memastikan untuk selalu memberikan laporan secara terbuka kepada masyarakat baik melalui rapat desa maupun pengumuman yang dipasang di desa. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Desa tidak hanya terbuka terhadap laporan pertanggungjawaban, tetapi juga siap memberikan informasi terkait kegiatan yang berkaitan dengan Desa sesuai kewajiban untuk akuntabel.

Pernyataan Kepala Desa didukung oleh ibu Elysabeth selaku Sekertaris Desa mengatakan :

”Kami sudah mempertanggungjawabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketika ada informasi tentang pelayanan kepada masyarakat, misalnya ada hal-hal apa yang berkaitan dengan pelayanan, maka akan disampaikan dengan melalui papan

pengumuman, surat menyurat, media sosial, serta komunikasi antar mulut juga ketika tidak keburu atau sempat. Sebagai pemerintah desa, tentu harus melaporkan hasil kerja kami kepada masyarakat melalui rapat seperti musdes, musrenbang atau papan infografis tentang program kerja selama 1 tahun” (Wawancara 22 januari 2025).

Dari pernyataan ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa telah mempertanggungjawabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan berbagai cara komunikasi yang terbuka dan transparan. Mereka menggunakan berbagai media seperti papan pengumuman, surat menyurat, media sosial, dan komunikasi langsung antar warga untuk menyampaikan informasi terkait pelayanan dan program kerja. Selain itu, laporan hasil kerja juga disampaikan dalam forum-forum resmi seperti musyawarah desa (musdes), musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang), dan melalui papan infografis yang menunjukkan program kerja tahunan. Ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berusaha memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi.

Ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan turut mengatakan sebagai berikut :

”Kami sangat menjunjung tinggi akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam mempertanggungjawabkan tugas, kami menyampaikan laporan-laporan sebagai bukti akuntabilitas dari pemerintah desa melalui forum rapat yang ada di desa dan lewat papan informasi desa” (Wawancara 22 januari 2025).

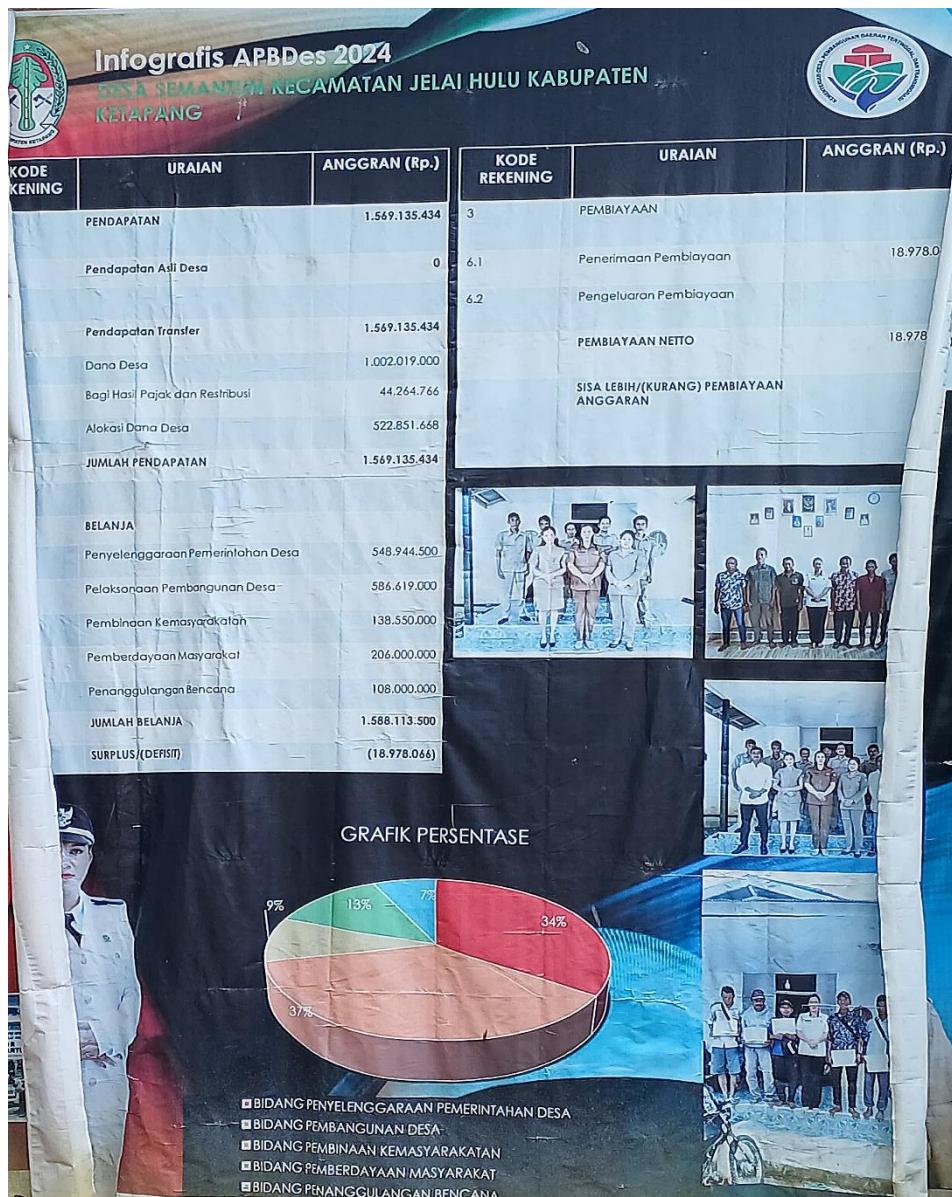
Dari pernyataan ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa sangat menekankan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka secara aktif menyampaikan laporan-laporan sebagai bukti akuntabilitas, baik melalui forum rapat di desa maupun melalui papan informasi desa. Ini menunjukkan komitmen pemerintah desa untuk mempertanggungjawabkan tugas mereka secara terbuka dan transparan kepada masyarakat.

Selain itu Kepala Dusun Semantun, bapak Suwandi ikut menyampaikan sebagai berikut :

“Apapun keluhan masyarakat, Pemerintah Desa harus bertanggung jawab. Kami sudah mempertanggung jawabkan pelayanan yang diberikan ke masyarakat. Kami tunjukkan dengan mempublikasikan laporan desa baik lewat forum rapat atau infografis desa” (Wawancara 16 Januari 2025).

Dari pernyataan bapak Suwandi selaku Kepala Dusun Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa memiliki komitmen yang kuat terhadap tanggung jawab dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka memastikan untuk mempertanggungjawabkan setiap pelayanan yang diberikan dengan mempublikasikan laporan desa melalui forum rapat dan infografis desa. Ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berupaya transparan dan responsif terhadap keluhan masyarakat, serta berusaha memberikan informasi yang jelas mengenai kegiatan dan program desa.

Gambar 3. 3 Infografis Desa Semantun



Sumber Hasil Penelitian di Desa Semantun Tahun 2025

Kemudian bapak Kristo selaku Ketua BPD juga memberikan pendapat sebagai berikut :

”Pemerintah desa selalu mempertanggungjawabkan apa yang sudah menjadi kewajiban dalam memberikan pelayanan. Hal itu ditunjukkan dengan menyampaikan laporan rutin kepada masyarakat melalui forum rapat” (Wawancara 3 Februari 2025).

Dari pernyataan bapak Kristo selaku Badan Permusyawaratan Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa memiliki komitmen untuk mempertanggungjawabkan kewajibannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka secara rutin menyampaikan laporan kepada masyarakat melalui forum rapat sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi terhadap tindakan dan kebijakan yang telah diambil.

Sedangkan berdasarkan wawancara bersama masyarakat Semantun yaitu ibu Tina memberikan pernyataan sebagai berikut :

”Mereka sudah lumayan dalam mempertanggungjawabkan apa yang sudah menjadi kewajibannya. Misalnya sudah adanya pempublikasian laporan pertanggungjawaban kepada masyarakat” (Wawancara 7 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Tina selaku masyarakat Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa sudah menunjukkan upaya yang cukup baik dalam mempertanggungjawabkan kewajibannya. Hal ini tercermin dari adanya publikasi laporan pertanggungjawaban kepada masyarakat yang menunjukkan adanya transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan.

Pernyataan yang serupa juga disampaikan oleh ibu Senisa sebagai masyarakat lokal yaitu :

”Menurut saya dalam memberikan pelayanan, mereka sudah mempertanggung jawabkan tugasnya dengan mempublikasikan laporan pertanggungjawaban kepada masyarakat baik di papan infografis, lalu saat rapat juga di sampaikan” (Wawancara 12 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Senisa sebagai masyarakat Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam mempertanggungjawabkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan mempublikasikan laporan pertanggungjawaban melalui papan infografis dan menyampaikannya dalam rapat yang menunjukkan adanya transparansi dan upaya untuk melibatkan masyarakat dalam proses pelaporan dan akuntabilitas.

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Mega sebagai masyarakat lokal, menuturkan :

”Pemerintah Desa sudah lumayan bagus dalam mempertanggungjawabkan tugasnya dalam memberikan pelayanan. Di saat mereka melihat masyarakat membutuhkan bantuan mendesak, maka akan dipercepat pelayanannya. Kemudian laporan tentang desa selalu disampaikan ke masyarakat baik lewat pertemuan masyarakat ataupun papan informasi” (Wawancara 13 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Mega sebagai masyarakat Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa cukup responsif dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka menunjukkan tanggung jawab dengan mempercepat pelayanan ketika ada kebutuhan mendesak dari masyarakat. Selain itu, mereka juga secara rutin menyampaikan laporan tentang kegiatan dan perkembangan desa kepada masyarakat, baik melalui pertemuan langsung maupun melalui papan informasi yang mencerminkan upaya untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas.

Sementara itu, ibu Nata juga sebagai masyarakat lokal juga memberikan pandangannya yaitu :

”Menurut saya pemerintah desa sudah akuntabel ke masyarakat. Setiap ada pembangunan atau penggunaan anggaran, pasti diumumkan ke masyarakat baik lewat papan informasi ataupun forum rapat” (Wawancara 14 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Nata sebagai masyarakat Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa sudah menunjukkan akuntabilitas yang baik kepada masyarakat. Mereka memastikan untuk mengumumkan setiap pembangunan atau penggunaan anggaran kepada masyarakat, baik melalui papan informasi maupun forum rapat yang menunjukkan transparansi dan keterbukaan dalam pengelolaan anggaran dan kegiatan desa.

Berdasarkan hasil wawancara, akuntabilitas Pemerintah Desa dalam pelayanan publik di Desa Semantun ada. Hal tersebut dilihat dari Pemerintah Desa yang secara rutin menyampaikan laporan pertanggungjawaban kepada masyarakat melalui berbagai media, seperti rapat desa, papan pengumuman, media sosial, dan komunikasi langsung . Laporan pertanggungjawaban terkait pelayanan dan program kerja desa disampaikan dalam forum resmi, seperti musyawarah desa (musdes) dan musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang). Selain itu, laporan desa juga dipublikasikan dalam bentuk infografis yang dapat diakses oleh masyarakat. Tindakan itu dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh tindakan Pemerintah Desa sesuai dengan kebutuhan dan kehendak masyarakat. Masyarakat juga mengakui

adanya upaya Pemerintah Desa dalam mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran serta pelaksanaan program kerja secara jujur dan jelas. Hal ini mencerminkan adanya komitmen dari pemerintah desa untuk mewujudkan tata kelola yang bertanggung jawab dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Meskipun secara umum akuntabilitas telah berjalan dengan baik, tetap diperlukan peningkatan dalam hal komunikasi dan publikasi data agar penyampaian informasi dan pertanggungjawaban lebih tepat sasaran dan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

c. Kondisional

Dalam menjalankan program kerja dan memberikan pelayanan, pemerintah desa harus menyesuaikan dengan kondisi dan keterbatasan masyarakat. Berbagai faktor dapat mempengaruhi kinerja pelayanan, termasuk hambatan yang ada di lingkungan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus fleksibel dan disesuaikan dengan keadaan agar dapat berjalan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun menuturkan sebagai berikut :

”Dalam melayani, kami sebagai pemberi layanan akan melihat kondisi. Di mana itu ada kendala, di situ kami akan ada pertimbangan-pertimbangan. Kami memberikan pelayanan menyesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan masyarakat” (Wawancara 20 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa telah berupaya memberikan

pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, aparatur desa mempertimbangkan berbagai situasi yang dihadapi di lapangan, sehingga pelayanan yang diberikan tidak bersifat kaku, melainkan lebih fleksibel dan menyesuaikan dengan keadaan yang ada. Ini menunjukkan adanya komitmen untuk tetap melayani masyarakat secara optimal meskipun terdapat berbagai kendala yang perlu diperhatikan.

Pernyataan Kepala Desa didukung oleh ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa mengatakan :

”Pemerintah Desa selalu menyesuaikan apa yang dibutuhkan masyarakat dengan melihat kondisinya juga. Hal tersebut bisa berjalan dengan baik lewat komunikasi tentunya. Apa yang menjadi kebutuhan mereka, kami selalu melayani per kebutuhan masing-masing masyarakat dengan menyesuaikan keadaan mereka. Kami selalu melayani masyarakat dengan baik, tidak pernah dipersulit” (Wawancara 22 januari 2025).

Dari pernyataan ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa berusaha memberikan pelayanan yang responsif dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing masyarakat. Mereka menekankan pentingnya komunikasi yang baik untuk memahami kebutuhan warga, serta berkomitmen untuk melayani masyarakat dengan cara yang mudah dan tanpa mempersulit. Ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berfokus pada pelayanan yang fleksibel dan inklusif, memastikan kalau setiap warga mendapatkan layanan yang sesuai dengan kondisinya.

Ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan turut mengatakan sebagai berikut :

”Dalam memberikan pelayanan, Pemerintah Desa harus memperhatikan kondisi masyarakatnya. Kami selalu mengkondisikan pelayanan yang diberikan seperti memberikan pelayanan menyesuaikan dengan keadaan dan apa yang dibutuhkan masyarakat Semantun” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Mereka mengutamakan pendekatan yang responsif dengan mempertimbangkan situasi masing-masing warga dalam memberikan pelayanan, sehingga layanan yang diberikan lebih relevan dan efektif bagi masyarakat Semantun.

Selain itu Kepala Dusun Semantun, bapak Suwandi juga menyampaikan sebagai berikut :

”Kami akan mengkondisikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dengan keadaannya. Intinya kami menyesuaikanlah segala kondisi dengan kebutuhan mereka” (Wawancara 16 Januari 2025).

Dari pernyataan bapak Suwandi selaku Kepala Dusun Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa berkomitmen untuk menyesuaikan pelayanan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat secara fleksibel. Mereka berusaha untuk mengkondisikan setiap layanan agar relevan dan efektif sesuai dengan situasi yang dihadapi oleh masyarakat. Ini memperlihatkan pendekatan yang tanggap dan terbuka dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan berdasarkan wawancara bersama masyarakat Semantun yaitu ibu Tina memberikan pernyataan sebagai berikut :

”Dalam memberikan pelayanan pemerintah desa sudah menyesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat. Contohnya saya yang sudah tua ini dengan kondisi sekarang tidak ada pencaharian lagi diberikan bantuan beras, menurut saya sesuailah” (Wawancara 7 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Tina, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa sudah berhasil menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat, khususnya bagi kelompok yang rentan seperti orang tua yang tidak lagi memiliki penghasilan. Contoh pemberian bantuan beras menunjukkan bahwa pemerintah desa berusaha memberikan bantuan yang relevan dan sesuai dengan kondisi individu. Hal tersebut menunjukkan pendekatan yang sensitif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kemudian hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Mega sebagai masyarakat lokal, menuturkan :

”Pemerintah melihat kondisi juga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan diberikan sudah menyesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan masyarakat” (Wawancara 13 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Mega, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa berusaha memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Mereka memperhatikan situasi masing-masing individu atau kelompok dalam masyarakat untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tepat dan relevan. Ini menunjukkan pendekatan yang responsif terhadap kebutuhan warga.

Pernyataan yang serupa juga disampaikan oleh ibu Nata sebagai masyarakat lokal yaitu :

”Ketika memberikan pelayanan, mereka sudah menyesuaikan pelayanan dengan kondisi masyarakat. Misalnya, kalau ada masyarakat yang butuh urusan administratif tapi kesulitan datang ke kantor desa, mereka akan tetap membantu bisa lewat WA atau dibantu pengurusan pas ada waktu longgar” (Wawancara 14 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Nata, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa berusaha memberikan pelayanan yang fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Mereka menyesuaikan cara pelayanan dengan kondisi masyarakat, seperti membantu urusan administratif melalui Whatsapp atau menyelesaiannya saat ada waktu luang terutama bagi mereka yang kesulitan datang langsung ke kantor desa. Ini menunjukkan upaya pemerintah desa untuk memastikan pelayanan tetap dapat diakses dengan mudah oleh semua warga terlepas dari keterbatasan atau hambatan yang ada.

Berdasarkan pernyataan dari ibu Lusia Diana selaku masyarakat lokal mengatakan :

”Bagi saya, mereka sudah lumayan menyesuaikan kebutuhan masyarakat dengan kondisinya. Meskipun masih ada beberapa hal yang perlu disesuaikan lagi, misalnya dalam proses pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP atau KK yang sempat tertunda karena stok blangko dari pusat sedang kosong. Dalam situasi seperti itu, masyarakat hanya perlu diberi penjelasan lebih lanjut agar tetap merasa dilayani dan memahami proses yang sedang berlangsung” (Wawancara 17 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Lusia Diana, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa telah berupaya dalam menyesuaikan pelayanan

dengan kebutuhan masyarakat sesuai kondisi yang ada. Meskipun secara umum sudah cukup baik, namun terdapat situasi tertentu yang masih memerlukan peningkatan, seperti keterlambatan dalam proses administrasi akibat kekosongan stok blangko KTP atau KK dari pusat. Dalam kondisi seperti itu, penyampaian informasi yang jelas dan terbuka menjadi penting agar masyarakat tetap merasa dilibatkan dan tidak kehilangan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Komunikasi yang terbuka di tengah keterbatasan teknis menjadi salah satu kunci untuk menjaga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di desa.

Selanjutnya ibu Senisa sebagai masyarakat lokal juga memberikan pernyataan yaitu :

”Menurut saya mereka cukup ada kesesuaian dalam memberikan pelayanan untuk mengkondisikan kebutuhan dengan keadaan masyarakat” (Wawancara 12 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Senisa, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan dan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sudah cukup baik. Sudah terdapat kesesuaian antara upaya yang dilakukan dan kondisi di lapangan. Meskipun demikian, masih ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk lebih meningkatkan efektivitas dalam menjangkau orang yang benar-benar membutuhkan. Pelayanan yang diberikan dapat dianggap sudah cukup sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun perbaikan lebih lanjut tetap diperlukan agar dapat lebih tepat sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara, Pemerintah Desa Semantun ada kondisional dalam pelayanan publik. Bisa dilihat dari Pemerintah Desa Semantun yang telah berusaha menyesuaikan pelayanan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Setiap keputusan dan tindakan yang diambil oleh Pemerintah Desa selalu mempertimbangkan berbagai faktor yang ada di lapangan seperti menyesuaikan program dan layanan dengan kondisi serta kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan bersifat fleksibel dan menyesuaikan dengan situasi di lapangan, termasuk memperhatikan keterbatasan dan hambatan yang dihadapi masyarakat. Pemerintah Desa juga mengutamakan komunikasi yang baik untuk memahami kebutuhan individu, sehingga pelayanan dapat diakses secara mudah dan sesuai dengan keadaan. Meskipun secara umum penyesuaian pelayanan sudah berjalan baik, namun masih perlu peningkatan secara berlanjut agar lebih efektif. Hal ini menunjukkan komitmen Pemerintah Desa dalam memberikan layanan yang bersifat terbuka dan dinamis demi tercapainya pelayanan publik yang optimal.

d. Partisipatif

Aspek partisipatif bertujuan supaya masyarakat turut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa. Masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga memiliki kesempatan untuk memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang kurang optimal. Kritik dan saran dari masyarakat berperan penting dalam memperbaiki serta meningkatkan kinerja pemerintah desa.

Melalui masukan yang membangun, pemerintah desa dapat melakukan perbaikan dan inovasi dalam pelaksanaan pelayanan. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga memerlukan evaluasi dan perbaikan dari dalam pemerintahan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun menuturkan sebagai berikut :

”Kami selalu melibatkan masyarakat dalam hal yang berkaitan dengan desa yaitu melalui rapat ataupun kegiatan pembangunan desa” (Wawancara 20 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa aktif melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di desa. Mereka memastikan partisipasi masyarakat melalui rapat atau kegiatan pembangunan desa yang menunjukkan upaya untuk menjaga keterlibatan dan transparansi dalam setiap aspek pengelolaan desa.

Pernyataan Kepala Desa didukung oleh ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa mengatakan :

”Masyarakat sering kami undang dan libatkan dalam kegiatan Desa seperti dalam forum rapat dan kegiatan yang lainnya. Dalam kegiatan tersebut mereka bisa menyampaikan apa yang menjadi keluhan atau masukan tehadap pemerintah desa” (Wawancara 22 januari 2025).

Dari pernyataan ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa secara aktif melibatkan masyarakat dalam kegiatan desa seperti forum rapat dan kegiatan lainnya. Melalui keterlibatan ini, masyarakat diberikan kesempatan untuk

menyampaikan keluhan atau masukan terhadap pemerintah desa yang mencerminkan pendekatan partisipatif dalam pengambilan keputusan dan perbaikan pelayanan.

Ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan turut mengatakan sebagai berikut :

”Masyarakat selalu kami ikutsertakan saat pengevaluasian kinerja pemerintah, perencanaannya, maupun kegiatan yang berkaitan dengan desa melalui kegiatan musrenbang dan musdes. Hal ini tentunya menunjukkan kalau kami melibatkan masyarakat terkait dengan perbaikan pelayanan yang ada di Semantun serta memperlihatkan akuntabilitas dan transparansi dari Pemerintah Desa Semantun” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa Semantun secara aktif melibatkan masyarakat dalam evaluasi kinerja, perencanaan, dan kegiatan yang berkaitan dengan desa melalui musyawarah rencana pembangunan (musrenbang) dan musyawarah desa (musdes). Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam menjaga akuntabilitas dan transparansi, serta memastikan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan perbaikan pelayanan di desa.

Kemudian bapak Kristo selaku Ketua BPD juga memberikan pendapat sebagai berikut :

”Pemerintah Desa tentu melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan, baik itu evaluasi maupun perencanaannya. Mereka dilibatkan dalam forum rapat. Misalnya dalam musdes dan musrenbang ada ruang diskusi antara pemerintah desa dan masyarakat. Pemerintah Desa akan mengetahui apa kekurangan

dan kelebihan Desa dalam melayani” (Wawancara 3 Februari 2025).

Dari pernyataan bapak Kristo selaku Ketua BPD, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa secara aktif melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi dan perencanaan pelayanan desa. Melalui forum rapat seperti musdes dan musrenbang ada ruang diskusi antara pemerintah desa dan masyarakat yang memungkinkan identifikasi kekurangan dan kelebihan dalam pelayanan desa. Ini menunjukkan upaya pemerintah desa untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, serta memastikan partisipasi masyarakat dalam perbaikan dan pengembangan pelayanan.

Sedangkan berdasarkan wawancara bersama masyarakat Semantun yaitu ibu Senisa memberikan pernyataan sebagai berikut :

”Menurut saya, masyarakat sudah cukup dilibatkan dalam kegiatan pemerintahan desa. Akan lebih baik jika ke depan pelibatan masyarakat dapat ditingkatkan, sehingga dalam pelayanan seperti pengurusan KK, KTP, seluruh lapisan warga dapat berkontribusi dan merasa menjadi bagian dari proses pembangunan desa” (Wawancara 12 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Senisa, dapat diketahui bahwa pelibatan masyarakat dalam kegiatan Pemerintahan Desa sudah mulai terlihat, namun belum merata di seluruh lapisan masyarakat. Meski demikian, partisipasi masyarakat perlu ditingkatkan terus secara lebih luas agar semua lapisan masyarakat dapat aktif berkontribusi dalam proses pelayanan publik seperti pengurusan KK, KTP. Sehingga, masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan tetapi juga merasa memiliki

peran dan tanggung jawab dalam pembangunan desa secara keseluruhan.

Berdasarkan pernyataan dari ibu Tina selaku masyarakat lokal mengatakan bahwa :

”Kalau dalam melibatkan masyarakat sudah lumayan, di mana kami diikutsertakan dalam rapat di desa, terus dalam kegiatan desa dilibatkan” (Wawancara 7 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Tina, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa sudah cukup baik dalam melibatkan masyarakat, terutama dalam rapat-rapat desa dan kegiatan-kegiatan desa lainnya. Masyarakat merasa diikutsertakan dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di desa, meskipun mungkin ada ruang untuk peningkatan dalam hal keterlibatan yang lebih luas atau mendalam.

Berdasarkan hasil wawancara, dalam pelayanan publik di Desa Semantun ada partisipatif. Hal itu terlihat dari Pemerintah Desa Semantun yang telah menunjukkan upaya cukup baik dalam menerapkan prinsip partisipatif dalam pelayanan publik. Pelibatan masyarakat dilakukan melalui forum seperti musyawarah desa (musdes), musrenbang, serta kegiatan-kegiatan pembangunan desa. Masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi, kritik, dan saran sebagai bagian dari proses evaluasi dan perencanaan pelayanan. Meskipun sebagian masyarakat mengakui telah dilibatkan, masih terdapat harapan agar partisipasi diperluas dan lebih merata ke seluruh lapisan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat

telah berjalan, namun masih memerlukan penguatan agar seluruh elemen masyarakat benar-benar merasa menjadi bagian dari proses pembangunan dan pelayanan desa.

e. Kesetaraan Hak

Pada aspek kesetaraan hak menekankan pentingnya keadilan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Semua individu berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi, baik berdasarkan status sosial, jabatan, maupun latar belakang lainnya. Dengan demikian, setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang sama tanpa adanya perbedaan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun menuturkan sebagai berikut :

”Dalam memberikan pelayanan semuanya kami ratakan tidak ada membeda-bedakan, baik itu pegawai negeri, pedagang, atau apapun tetap kita ratakan” (Wawancara 20 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial atau pekerjaan. Mereka memastikan bahwa setiap individu, baik pegawai negeri, pedagang, atau lainnya menerima pelayanan yang sama. Ini mencerminkan prinsip kesetaraan dalam pelayanan publik.

Pernyataan Kepala Desa didukung oleh ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa mengatakan :

”Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Semantun tidak ada membeda-bedakan. Mereka menerima pelayanan yang sama, tidak ada perbedaan. Semua masyarakat mendapatkan haknya secara adil dan sama” (Wawancara 22 januari 2025).

Dari pernyataan ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa Semantun bertekad kuat untuk memberikan pelayanan yang adil dan setara kepada seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminasi. Semua masyarakat tanpa memandang latar belakang atau status sosial mendapatkan hak yang sama dalam pelayanan. Tentu ini mencerminkan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam administrasi dan pelayanan publik.

Ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan turut mengatakan sebagai berikut :

”Ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, kami tidak ada membeda-bedakan. Semua masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama rata dan adil” (Wawancara 22 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Binota Melsi selaku Kasi Pelayanan, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada seluruh masyarakat tanpa ada diskriminasi. Mereka memastikan bahwa setiap individu, tanpa memandang latar belakang atau status sosial menerima pelayanan yang setara. Hal ini menunjukkan prinsip kesetaraan dalam pengelolaan layanan publik di desa.

Selain itu Kepala Dusun Semantun, bapak Suwandi ikut menyampaikan sebagai berikut :

“Dalam memberikan pelayanan Pemerintah Desa tidak membeda-bedakan, diberikan secara adil” (Wawancara 16 Januari 2025).

Dari pernyataan bapak Suwandi selaku Kepala Dusun Semantun, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa berusaha memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat. Mereka memastikan bahwa setiap warga desa menerima pelayanan yang setara.

Kemudian bapak Kristo selaku Ketua BPD juga memberikan pendapat sebagai berikut :

”Sejauh ini kami tidak pernah membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan. Semuanya mendapatkan pelayanan yang sama” (Wawancara 3 Februari 2025).

Dari pernyataan bapak Kristo selaku Ketua BPD, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa secara konsisten memberikan pelayanan yang setara dan tidak membeda-bedakan. Mereka memastikan bahwa semua warga desa menerima pelayanan yang sama.

Sedangkan berdasarkan wawancara bersama masyarakat Semantun yaitu ibu Senisa memberikan pernyataan sebagai berikut :

”Bagi saya pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa sudah berjalan dengan baik. Dalam hal administrasi kependudukan seperti pengurusan KK dan KTP, secara umum pelayanannya sudah cukup baik. Meskipun begitu, masih ada beberapa kendala teknis yang terjadi, seperti keterlambatan proses karena stok blangko dari pusat sedang kosong, sehingga masyarakat perlu menunggu beberapa waktu untuk penyelesaian dokumen” (Wawancara 12 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Senisa, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Semantun dinilai sudah berjalan

dengan baik dan cukup merata, khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti KK dan KTP. Pelayanan tersebut menunjukkan adanya upaya untuk memberikan perlakuan yang sama kepada setiap masyarakat tanpa membedakan latar belakang atau status sosial. Meskipun terdapat kendala teknis seperti keterlambatan akibat kosongnya stok blangko dari pusat, situasi tersebut tidak menunjukkan adanya ketimpangan dalam pelayanan, melainkan hambatan yang bersifat umum dan tidak ditujukan kepada kelompok tertentu. Oleh karena itu, kesetaraan hak dalam pelayanan publik tetap terlihat terjaga, meskipun masih diperlukan peningkatan koordinasi agar setiap masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih cepat dan menyeluruh.

Selanjutnya berdasarkan pernyataan dari ibu Mega selaku masyarakat lokal mengatakan :

”Pemerintah Desa tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan. Semuanya mendapatkan hak yang sama, tidak ada membeda-bedakan. Misalnya dalam pelayanan KK, KTP, atau dokumen lainnya masyarakat dilayani cepat tanpa pilih-pilih” (Wawancara 13 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Mega, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada seluruh masyarakatnya tanpa ada diskriminasi atau perlakuan berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip keadilan dan kesetaraan dijunjung tinggi dalam proses pelayanan publik di tingkat desa. Pemerintah desa berupaya memastikan jika setiap orang atau kelompok

di desa mendapatkan hak yang setara terlepas dari status sosial, ekonomi, atau faktor lainnya.

Sementara itu ibu Nata sebagai masyarakat lokal juga memberikan pandangannya yaitu :

”Menurut saya Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan tidak ada membeda-bedakan. Masyarakat mendapatkan pelayanan yang adil” (Wawancara 14 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Nata, dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa berusaha untuk memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat. Hal ini mencerminkan bahwa Pemerintah Desa berkomitmen untuk memastikan setiap individu di desa mendapatkan pelayanan yang setara, tanpa membedakan latar belakang atau kondisi apapun. Prinsip keadilan dalam pelayanan menjadi fokus utama dalam kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah desa.

Berdasarkan hasil wawancara, kesetaraan hak dalam pelayanan publik di Desa Semantun ada. Hal tersebut tercermin dari komitmen Pemerintah Desa yang tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik itu dari latar belakang, status sosial, atau ekonomi, semuanya mendapat pelayanan yang adil dan setara. Mayoritas masyarakat juga merasakan adanya pelayanan yang setara dalam hal administrasi kependudukan dan layanan publik lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kesetaraan hak telah terwujud, Pemerintah Desa masih perlu melakukan evaluasi dan

perbaikan berkelanjutan agar keadilan dalam pelayanan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

f. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban

Dalam pelayanan publik, baik penyelenggara maupun penerima layanan memiliki hak dan kewajibannya masing-masing yang harus dipenuhi. Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan berimbang, setiap pihak harus menjalankan perannya dengan baik. Pemerintah Desa berkewajiban memberikan layanan yang baik, sementara masyarakat juga memiliki kewajiban untuk mengikuti aturan yang berlaku. Keseimbangan antara hak dan kewajiban ini penting untuk dijaga agar sistem pelayanan dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi semua pihak.

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa Semantun menuturkan sebagai berikut :

”Untuk keseimbangan antara hak dan kewajiban sudah seimbang. Pemerintah Desa juga paham kalau mereka punya kewajiban untuk memberi pelayanan yang baik ke masyarakat. Tetapi kami juga punya hak untuk mengatur supaya pelayanan tersebut berjalan sesuai aturan” (Wawancara 20 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Y. Birce Koban selaku Kepala Desa, dapat diketahui bahwa terdapat keseimbangan yang baik antara hak dan kewajiban antara Pemerintah Desa dan masyarakat. Pemerintah Desa menyadari kewajibannya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sementara masyarakat juga menyadari hak mereka untuk mengatur dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan

sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan adanya kerja sama yang harmonis antara pemerintah desa dan masyarakat dalam menjaga kualitas dan kelancaran pelayanan publik.

Sementara menurut ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa mengatakan bahwa :

”Dalam keseimbangan antara hak dan kewajiban di Desa Semantun ini masih belum seimbang. Karena terkadang masyarakat hanya mau dengan hak mereka saja, sedangkan menjalankan kewajibannya tidak mau. Bagian kewajiban mereka yang masih kurang” (Wawancara 22 januari 2025).

Dari pernyataan ibu Elysabeth selaku Sekretaris Desa, dapat diketahui bahwa terdapat ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban di Desa Semantun. Masyarakat cenderung menuntut hak mereka, namun kurang menjalankan kewajiban mereka. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam pemahaman atau kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kewajiban mereka dalam mendukung kelancaran pelayanan publik dan pembangunan desa. Ketidakseimbangan ini bisa berdampak pada efektivitas implementasi kebijakan desa dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu Kepala Dusun Semantun, bapak Suwandi juga menyampaikan pendapatnya sebagai berikut :

“Kalau keseimbangan antara hak dan kewajiban di sini sudah seimbang. Kami sudah menjalankan kewajiban untuk memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat, tetapi kami juga punya hak menegakkan aturan supaya semuanya berjalan tertib” (Wawancara 16 Januari 2025).

Dari pernyataan bapak Suwandi selaku Kepala Dusun Semantun, dapat diketahui bahwa di desa tersebut terdapat keseimbangan antara hak dan kewajiban. Pemerintah Desa merasa telah menjalankan kewajiban mereka dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sementara mereka juga menyadari hak mereka untuk menegakkan aturan guna memastikan bahwa semua kegiatan berjalan tertib. Hal ini mencerminkan pemahaman yang baik dari pemerintah desa mengenai peran mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal sekaligus memastikan agar segala aturan yang ada dipatuhi demi kelancaran dan keteraturan di masyarakat

Sedangkan berdasarkan wawancara bersama masyarakat semantun yaitu ibu Tina memberikan pernyataan sebagai berikut :

”Menurut saya, dalam hak dan kewajiban seimbang karena hak yang saya terima setimpal dengan kewajiban yang saya lakukan” (Wawancara 7 Januari 2025).

Dari pernyataan ibu Tina, dapat diketahui bahwa individu tersebut merasa ada keseimbangan yang adil antara hak dan kewajiban yang dijalannya. Hak yang diterima dianggap setimpal dengan kewajiban yang telah dilaksanakan. Hal ini menunjukkan bahwa individu tersebut merasakan kepuasan dan keadilan dalam hubungan antara apa yang dia peroleh dan apa yang telah dikontribusikan telah mencerminkan keseimbangan yang dirasakan dalam pelaksanaan hak dan kewajiban.

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh ibu Senisa sebagai masyarakat lokal yaitu :

”Menurut saya kalau dalam segi hak dan kewajiban sudah seimbanglah. Saya mendapatkan pelayanan yang baik. Itukan memang hak saya. Sedangkan kewajiban yang saya lakukan itu selalu ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang ada di desa seperti membayar iuran untuk adat kebaharuan” (Wawancara 12 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Senisa, dapat diketahui bahwa terdapat keseimbangan yang baik antara hak dan kewajiban. Dia merasa mendapatkan haknya berupa pelayanan yang baik dari desa yang dianggap sebagai bagian dari haknya sebagai warga. Sementara itu, dia juga melaksanakan kewajiban dengan berpartisipasi dalam kegiatan desa seperti membayar iuran untuk adat kebaharuan. Hal ini menunjukkan adanya saling pengertian antara hak yang diterima dan kewajiban yang dilakukan, yang berkontribusi pada terciptanya keseimbangan dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah desa.

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Mega sebagai masyarakat lokal, menuturkan bahwa :

”Dalam hak dan kewajiban sudah terdapat keseimbangan. Saya mendapatkan hak berupa pelayanan yang cepat dan baik, seperti dalam pengurusan dokumen kependudukan KTP, KK. Lalu dalam kegiatan di desa seperti di sini setiap tahunnya ada kegiatan adat takar peti di Desa Semantun. Saya selalu menyumbang atau membayar iuran karena itu sudah merupakan kewajiban” (Wawancara 13 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Mega, dapat diketahui bahwa terdapat keseimbangan antara hak dan kewajiban. Individu tersebut merasa puas dengan hak yang diterima yaitu pelayanan yang cepat dan baik dari Pemerintah Desa. Sebagai imbalannya dia menjalankan kewajibannya

dengan berpartisipasi dalam kegiatan adat di desa, seperti menyumbang atau membayar iuran untuk kegiatan adat takar peti. Hal ini menunjukkan bahwa dia merasa ada hubungan yang seimbang antara hak yang diterima dan kewajiban yang dilaksanakan, sehingga menciptakan keadilan dan keteraturan dalam kehidupan bermasyarakat di Desa Semantun.

Sementara itu ibu Nata sebagai masyarakat lokal juga memberikan pandangannya yaitu :

”Menurut saya dari keseimbangan antara hak dan kewajiban sudah cukup seimbang. Pelayanan yang baik dari desa sudah didapatkan dan saya sudah menjalankan kewajiban terhadap desa” (Wawancara 14 Februari 2025).

Dari pernyataan ibu Nata, dapat diketahui bahwa individu tersebut merasa ada keseimbangan yang cukup antara hak dan kewajiban. Dia merasa puas dengan pelayanan yang baik yang diterima dari Pemerintah Desa, yang dianggap sebagai haknya dan dia juga merasa telah memenuhi kewajibannya terhadap desa. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesepakatan yang adil antara hak yang diperoleh dan kewajiban yang dilaksanakan, sehingga menciptakan rasa keadilan dan keseimbangan dalam interaksi antara masyarakat dan pemerintah desa.

Berdasarkan hasil wawancara, di Desa Semantun terlihat keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam pelayanan publik. Pemerintah Desa telah berkomitmen menjalankan kewajibannya dalam memberikan pelayanan publik yang adil dan sesuai prosedur, sementara sebagian besar masyarakat juga telah melaksanakan kewajibannya

seperti mengikuti aturan dan berpartisipasi dalam kegiatan desa. Namun demikian, masih terdapat pelaksanaan yang belum sepenuhnya merata. Meskipun keseimbangan hak dan kewajiban telah terbangun, tetap diperlukan peningkatan kualitas layanan serta edukasi kepada masyarakat untuk memperkuat peran serta mereka dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan berkelanjutan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Semantun, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kinerja Pemerintah Desa
  1. Produktivitas : Pemerintah Desa Semantun dalam menjalankan pelayanan publik menunjukkan kinerja cukup baik. Hal ini terlihat dari pelaksanaan tugas-tugas pelayanan yang berjalan secara rutin dan adanya upaya peningkatan kapasitas melalui pelatihan serta penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.
  2. Kualitas layanan : Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintahan Desa Semantun cukup baik, terutama dalam aspek kemudahan, kecepatan layanan administrasi kependudukan, dan keramahan dari perangkat desa dalam memberikan pelayanan.
  3. Responsivitas : Pemerintah Desa Semantun cukup tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, terutama dalam layanan administrasi kependudukan.
  4. Responsibilitas : Pemerintah Desa Semantun dalam melaksanakan tugas pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tugas-tugas dijalankan berdasarkan pedoman yang ada, namun tetap perlu ada perbaikan.

5. Akuntabilitas : Pemerintah Desa Semantun, akuntabilitas dalam pelayanan publik telah berjalan dengan baik melalui pelaporan publik seperti papan informasi dan forum musyawarah desa. Pemerintah aktif memberikan laporan pertanggungjawaban secara periodik.
- b. Asas pelayanan publik
  1. Transparansi : Dalam pelayanan publik di Desa Semantun sudah diterapkan. Informasi mengenai kegiatan desa, prosedur, persyaratan pengurusan dokumen kependudukan, umumnya sudah disampaikan secara terbuka kepada masyarakat melalui papan informasi desa, forum musyawarah, media sosial dan secara langsung oleh aparat.
  2. Akuntabilitas : Pemerintah Desa dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada publik sudah dijalankan cukup baik. Akuntabilitas Pemerintah Desa dalam pelayanan publik seperti KTP dan KK serta pelayanan yang lainnya telah dilakukan melalui pelaporan kegiatan dan pertanggungjawaban secara periodik, baik kepada atasan langsung maupun masyarakat. Pemerintah Desa menunjukkan tanggung jawabnya terhadap layanan publik yang diberikan meskipun masih perlu ditingkatkan lagi agar lebih sistematis dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.
  3. Kondisional : Pemerintah Desa Semantun dalam asas kodisional sudah dijalankan cukup baik dengan menyesuaikan prosedur dan

bentuk pelayanan berdasarkan situasi dan kebutuhan masyarakat.

Dalam pelayanan pengurusan KTP dan KK, Aparatur Desa memberikan pertimbangan dan kebijakan yang lebih fleksibel. Ini menunjukkan kemampuan penyesuaian yang tinggi dari penyelenggara layanan terhadap keadaan nyata yang dihadapi masyarakatnya.

4. Partisipatif : Pemerintah Desa Semantun telah menunjukkan upaya nyata dalam menerapkan asas partisipatif dalam pelayanan publik. Masyarakat dilibatkan dalam berbagai forum desa seperti rapat, musyawarah desa, hingga proses administratif pelayanan. Masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi dan terlibat langsung dalam proses perencanaan dan evaluasi. Hal ini memperlihatkan adanya komunikasi dua arah yang terbuka antara pemerintah desa dan masyarakat. Meskipun partisipasi tersebut belum sepenuhnya merata, sehingga perlu diperluas agar semua lapisan masyarakat dapat berperan aktif tanpa terkecuali.
5. Kesetaraan hak : Di Desa Semantun kesetaraan hak telah terpenuhi dengan pelayanan yang tidak membeda-bedakan latar belakang masyarakat. Hal itu terlihat pada pengurusan KTP dan KK yang cepat dan prosedural, di mana setiap masyarakat mendapatkan haknya secara setara tanpa pilih kasih.
6. Keseimbangan antara hak dan kewajiban : Di Desa Semantun keseimbangan antara hak dan kewajiban sudah relatif seimbang.

Masyarakat melaksanakan kewajibannya dengan mengikuti prosedur administrasi, seperti melengkapi dokumen kependudukan untuk pengurusan KTP maupun KK dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan desa (membayar iuran adat, menghadiri musyawarah), sehingga sebagai imbalannya memperoleh hak layanan yang optimal. Dari Pemerintah Desa juga memahami kewajiban mereka untuk memberikan layanan yang baik sekaligus berhak menegakkan aturan demi tertibnya pelaksanaan pelayanan.

Secara keseluruhan, kinerja pemerintah desa Semantun dalam pelayanan publik menunjukkan adanya upaya perbaikan, akan tetapi masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi layanan. Meskipun sudah ada peningkatan, namun hal itu masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka disarankan agar Pemerintah Desa Semantun secara berkelanjutan memperkuat kualitas pelayanan publik dengan menegakkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dengan melalui evaluasi kinerja aparatur desa secara berkala serta pelatihan yang terstruktur bagi Aparatur Desa untuk meningkatkan kapasitas dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan. Sistem penyampaian informasi perlu diperbaiki agar komunikasi dengan masyarakat berlangsung terbuka dan menyeluruh, sekaligus memastikan setiap aspirasi ditanggapi cepat dan konsisten. Penataan mekanisme

distribusi bantuan sosial hendaknya dijalankan dengan adil dan tepat waktu, didukung fasilitas pelayanan yang memadai serta pembagian tugas antar perangkat desa yang merata. Kemudian memperkuat komunikasi antar masyarakat dan Pemerintah Desa agar meminimalisir konflik dan miskomunikasi yang bisa menghambat proses pembangunan dan pelayanan. Seluruh langkah tersebut diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang lebih efektif, efisien, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminuddin, Suriyani B. B, and Indra Andriatno. 2022. “Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe.” *Journal Publicuho* 5(4):1011–26. doi: 10.35817/publicuho.v5i4.45.
- Bazarah, Jamil, Ahmad Jubaidi, and Futum Hubaib. 2021. “KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia).” *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya* 22(2):105–22. doi: 10.31293/ddk.v22i2.5860.
- Garvera, R. Rindu. 2018. “Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagarapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu).” *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 4(1):107–25.
- Hajar, Siti. 2021. *Pemerintahan Desa Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Medan: UMSU Press.
- Herlina, Vivi. 2019. “Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Desa Dalam Menyelenggarakan Pemerintahan Desa.” *Journal Development* 7(1):49–59. doi: 10.53978/jd.v7i1.129.
- Kusnendar, A. 2018. “Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran.” *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 5(3):1–8.
- Lumempow, Viola, Johnny H. Posumah, and Helly F. Kolondam. 2021. “Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Menjalankan Tugas Dan Fungsi (Studi Di Desa Kotamenara Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan).” *Jurnal Administrasi Publik* VII(103):38–49.
- Mahmudah, Fitri Nur. 2021. *ANALISIS DATA PENELITIAN KUALITATIF MANAJEMEN PENDIDIKAN BERBANTUAN SOFTWARE ATLAS.TI 8*. Yogyakarta: UAD PRESS
- Mursyidah, Lailul, and Ilmi Usrotin Choiriyah. 2020. *BUKU AJAR MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Nender, Tiara Arnetta Emanuela, Marljen T. Lapian, and Trintje Lambey. 2023. “Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Tumpaan Kecamatan Tumpaan Kabupaten Minahasa Selatan.” *Andrew’s Disease of the Skin Clinical Dermatology*. 3(2):1–8.
- Noviyanti, Diana, Haura Aththahara, Sopyan Resmana Adiarsa, and Evi Priyanti. 2022. “Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Balongsari.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 8(5):289–97. doi: 10.5281/zenodo.6470284.

- Pamungkas, Teguh Karya, and Muhammad Hefsi Abdullah Jakfar. 2023. “Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik.” *Jurnal Paradigma Madani* 10(1):38–53. doi: 10.56013/jpm.v9i1.1493.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian, Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi, Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen Supriadi, Marlynda Happy Nurmala Sari, and Syamsul Bahri. 2020. *Pelayanan Publik*.
- Ropi, Pransiska, Agustinus Fritz Wijaya, and Frederik Samuel Papilaya. 2021. “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.” *VISA: Journal of Vision and Ideas* 22(1):11–14. doi: 10.47467/visa.v3i1.1237.
- Rusandi, and Muhammad Rusli. 2021. “Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif Dan Studi Kasus.” *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam* 2(1):48–60. doi: 10.55623/au.v2i1.18.
- Saleh, Sirajuddin. 2017. “ANALISIS DATA KUALITATIF Sirajuddin.” *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Suhartoyo. 2019. “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).” *Administrative Law and Governance Journal* 2(1):143–54. doi: 10.14710/alj.v2i1.143-154.
- Sujastiawan, Ade, Eka Puji Astuti, and Iwan Harwansyah. 2022. “Analisis Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sebasang Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa.” *Kapita Selekta Administrasi Publik* 3(1):103–8.
- Surokim. 2016. *Riset Komunikasi : Buku Pendamping Bimbingan Skripsi*. Jawa Timur: Pusat Kajian Komunikasi Publik.
- Sutriani, Elma, and Rika Octaviani. 2019. “Analisis Data Dan Pengecekan Keabsahan Data.” *INA-Rxiv*.
- Telaumbanua, Gratia Rogate, Sukaaro Waruwu, and Delipiter Lase. 2022. “Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 1(2):303–11. doi: 10.56248/jamane.v1i2.45.
- Wakarmamu, Thobby. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Tengah: CV. EUREKA MEDIA AKSARA
- Wuri, Rendra Risto, Markus Kaunang, and Novie Revlie Pioh. 2017. “KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow).” *Jurnal Eksekutif* 1(1).

## **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (2009).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. (2014).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003).

## LAMPIRAN

### Panduan Wawancara

#### Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik

Nama Informan :  
Jabatan/Pekerjaan :  
Usia :  
Tingkat Pendidikan :  
Jenis Kelamin :  
Tanggal Wawancara :

---

### Daftar Pertanyaan

| No | Teori   | Indikator        | Pertanyaan  | Informan       |
|----|---------|------------------|---|----------------|
| 1. | Kinerja | Produktivitas    | 1. Bagaimana strategi anda meningkatkan produktivitas perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik? | Kades          |
|    |         |                  | 2. Bagaimana anda menilai produktivitas perangkat desa dalam memberikan pelayanan?                      | Masyarakat     |
|    |         |                  | 3. Bagaimana anda memastikan produktivitas tetap terjaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?  | Perangkat Desa |
|    |         | Kualitas Layanan | 1. Bagaimana anda memastikan bahwa kualitas layanan publik sesuai dengan kebutuhan                      | Kades          |

|  |                 |  |                          |
|--|-----------------|--|--------------------------|
|  |                 | 1. Bagaimana masyarakat Desa Semantun?   |                          |
|  |                 | 2. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa?  | Masyarakat               |
|  |                 | 3. Bagaimana pemerintah desa memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar?     | Perangkat Desa           |
|  | Responsivitas   | 1. Bagaimana tanggapan pemerintah desa saat anda menyampaikan keluhan atau permintaan?                               | Masyarakat               |
|  |                 | 2. Bagaimana respons anda terhadap keluhan atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan publik?                    | Kades dan Perangkat Desa |
|  | Responsibilitas | 3. Bagaimana respons masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?   |                          |
|  |                 | 1. Bagaimana pemerintah desa menunjukkan tanggung jawab dalam setiap program atau kebijakan yang telah direncanakan? | Kades                    |
|  |                 | 2. Bagaimana anda memastikan bahwa setiap  | Perangkat Desa           |

|    |                  |               |   |                          |
|----|------------------|---------------|---|--------------------------|
|    |                  |               | tugas atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dipertanggungjawabkan dengan baik?            |                          |
|    |                  |               | 3. Bagaimana anda menilai tanggung jawab pemerintah desa terhadap kebutuhan masyarakat?             | Masyarakat               |
|    |                  | Akuntabilitas | 1. Bagaimana anda mempertanggungjawabkan setiap kebijakan atau program pelayanan kepada masyarakat? | Kades                    |
|    |                  |               | 2. Bagaimana anda mempertanggungjawabkan tugas pelayanan publik yang diberikan?                     | Perangkat Desa           |
|    |                  |               | 3. Bagaimana Anda menilai keterbukaan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan?                   | Masyarakat               |
| 2. | Pelayanan Publik | Transpansi    | 1. Bagaimana informasi terkait pelayanan publik disampaikan kepada masyarakat?                      | Kades dan Perangkat Desa |
|    |                  |               | 2. Bagaimana anda melihat keterbukaan pemerintah desa dalam memberikan informasi yang jelas terkait | Masyarakat               |

|               |   |                             |  |
|---------------|---|-----------------------------|--|
|               |   | prosedur pelayanan di desa? |  |
| Akuntabilitas | 1. Bagaimana mekanisme pelaporan yang diterapkan pemerintah desa untuk menunjukkan akuntabilitas terhadap masyarakat? | Kades dan Perangkat Desa    |  |
|               | 2. Bagaimana anda menilai kejelasan pertanggungjawaban pemerintah desa dalam pelayanan?                               | Masyarakat                  |  |
| Kondisional   | 1. Bagaimana pemerintah desa menyesuaikan pelayanan publik dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat setempat?          | Kades dan Perangkat Desa    |  |
|               | 2. Bagaimana pemerintah desa menyesuaikan pelayanan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat?                          | Masyarakat                  |  |
| Partisipatif  | 1. Bagaimana anda melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi terkait pelayanan publik?                      | Kades                       |  |
|               | 2. Bagaimana pemerintah desa melibatkan   | Masyarakat                  |  |

|  |                                       |   |                          |
|--|---------------------------------------|---|--------------------------|
|  |                                       | masyarakat dalam evaluasi dan perbaikan pelayanan?  |                          |
|  | Kesetaraan Hak                        | <p>1. Bagaimana anda memastikan bahwa pelayanan diberikan secara adil kepada semua warga?</p> <p>2. Bagaimana pemerintah desa dalam memberikan pelayanan? Apakah anda merasa pelayanan yang diberikan secara adil?</p>                              | Kades dan Perangkat Desa |
|  | Keseimbangan Antara Hak dan Kewajiban | <p>1. Bagaimana anda menilai keseimbangan antara hak layanan yang anda terima dan kewajiban Anda terhadap desa?</p> <p>2. Bagaimana anda menjaga keseimbangan antara hak masyarakat terhadap pelayanan publik dan kewajiban mereka kepada desa?</p> | Masyarakat               |
|  |                                       | <p>3. Bagaimana pemerintah desa memastikan ada keseimbangan yang adil antara hak yang diberikan kepada masyarakat dan kewajiban mereka?</p>   | Kades                    |
|  |                                       |   | Perangkat Desa           |

## LAMPIRAN FOTO

|   |  |
|---|--|
|    |    |
| <p>Foto bersama Kepala Desa Semantun<br/>Ibu Y. Birce Gelu Koban</p>                | <p>Foto bersama Sekertaris Desa<br/>Semantun Ibu Elysabeth</p>                       |
|   |   |
| <p>Foto bersama Kasi Pelayanan<br/>Ibu Binota Melsi</p>                             | <p>Foto bersama Kepala Dusun<br/>Semantun Bapak Suwandi</p>                          |
|  |  |
| <p>Foto bersama Ketua BPD Semantun<br/>Bapak Kristo</p>                             | <p>Foto bersama Masyarakat Semantun<br/>Ibu Senisa</p>                               |



Foto bersama Masyarakat Semantun  
Ibu Nata



Foto bersama Masyarakat semantun  
Ibu Tina



Foto bersama Masyarakat Semantun  
Ibu Lusia Diana



Foto bersama Masyarakat  
Semantun Ibu Mega

## LAMPIRAN SURAT PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING



### SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD” PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STATUS TERAKREDITASI (SK BAN-PT No.3295/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020)

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775 Fax. (0274) 515989

Nomor : 069/PEM/J/X/2024

Hal : Penunjukan Dosen  
Pembimbingan Skripsi

Kepada :

Dr. Rumsari Hadi Sumarto, S.I.P., M.P.A  
Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD”  
di Yogyakarta.

Sehubungan dengan pembimbingan Skripsi, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi  
Dosen Pembimbing mahasiswa tersebut di bawah ini :

|                   |   |                          |
|-------------------|---|--------------------------|
| Nama              | : | Maria Goreti Delta Pawan |
| No. Mahasiswa     | : | 21520062                 |
| Program Studi     | : | Ilmu Pemerintahan        |
| Tanggal Acc Judul | : | 10 Oktober 2024          |

Demikian, atas kesediaannya diucapkan terima kasih.



## LAMPIRAN SURAT TUGAS PENELITIAN



### YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD" YOGYAKARTA Akreditasi Institusi B

• PRODI PEMERINTAHAN MASYARAKAT DESA, PROGRAM DIPLOMA TIGA, STATUS TERAKREDITASI B  
• PROGRAM STUDI PEMERINTAHAN SOSIAL, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI BAIK SEKALI  
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI A  
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM MAGISTER, STATUS TERAKREDITASI BAIK SEKALI

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : [www.apmd.ac.id](http://www.apmd.ac.id), e-mail : [info@apmd.ac.id](mailto:info@apmd.ac.id)

### SURAT TUGAS Nomor : 496/I/T/2024

Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta memberikan tugas kepada:

Nama : Maria Goreti Delta Pawan  
Nomor Mahasiswa : 21520062  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan.  
Jenjang : Sarjana (S-1).  
Keperluan : Melaksanakan Penelitian.  
a. Tempat : Desa Sementan, Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang  
b. Sasaran : Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik  
c. Waktu : 1 Bulan

Mohon yang bersangkutan diberikan bantuan seperlunya.

Yogyakarta 10 Desember 2024  
Ketua  
YOGYAKARTA  
DR. Suporo Eko Yunanto  
NIY. 170 230 190

#### PERHATIAN :

Setelah selesai melaksanakan penelitian, mohon surat tugas ini diserahkan kepada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

#### MENGETAHUI :

Kepala Desa/Kepala Kelurahan/Pejabat Instansi tempat penelitian bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian.

## **LAMPIRAN PERMOHONAN IZIN PENELITIAN**



**YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"  
YOGYAKARTA  
Akreditasi Institusi B**

• PRODI FERMIANUSIA MAUY ABRAKAT DESA, PROGRAM DIPLOMA TIGA, STATUS TERAKREDITASI B  
• PROGRAM STUDI PEMERINTAHAN NISIAL, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI BAIK SAKELA  
• PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI BAIK SAKELA  
• PROGRAM STUDI HUMAH KEMERITIGHAN, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI BAIK SAKELA  
• PROGRAM STUDI HUMAH KEMERITIGHAN, PROGRAM DIPLOMA TIGA, STATUS TERAKREDITASI BAIK SAKELA

Nomor : 960/I/U/2024  
Hal : Permohonan ijin penelitian

Kepada Yth :  
Kepala Desa Semantun, Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang  
Di tempat.

Dengan hormat,  
Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa Mahasiswa Program Sarjana ( S1 ) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta yang namanya tersebut dibawah ini akan mengadakan penelitian lapangan dalam waktu 1 bulan. Penelitian tersebut oleh Mahasiswa yang bersangkutan digunakan dalam rangka penyusunan Skripsi yang hasilnya akan diperhitungkan untuk penelitian dalam kemampuan Studi di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD".

Adapun nama Mahasiswa dan judul Penelitian adalah :

Nama : Maria Goreti Delta Pawan  
No Mhs : 21520062  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik  
Tempat : Desa Semantun, Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang  
Dosen Pembimbing : Dr. Rumsari Hadi Sumarto, S.I.P., M.P.A

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu untuk berkenan memberikan izin serta bantuan fasilitas seperlunya guna memungkinkan dan memudahkan pelaksanaan penelitian tersebut.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

## LAMPIRAN SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN



PEMERINTAHAN KABUPATEN KETAPANG  
KECAMATAN JELAI HULU  
DESA SEMANTUN

Alamat : Jln, Raden Cendaga Malim No.07 Desa Semantun Kode Pos 78876

Nomor : 27/SMT-A/140/III/2025  
Lamp. :  
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada Yth.

Ketua SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD" YOGYAKARTA  
Di –  
Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat tertanggal 07 Januari 2024, dengan permohonan ijin penelitian mahasiswa program Sarjana (S1) atas nama :

Nama : MARIA GORETI DELTA PAWAN  
No. Mhs. : 21520062  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik  
Tempat : Desa Semantun, Kecamatan Jelai Hulu, Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat.  
Dosen Pembimbing : Dr. Rumsari Hadi Sumarto, S.I.P., M.P.A

Dengan ini, Saya Kepala Desa Semantun, pada prinsipnya menyambut baik atas kepercayaan pihak Kampus "APMD" Yogyakarta yang memilih dan menjadikan Desa kami (Desa Semantun) untuk objek penelitian oleh salah satu Mahasiswa yang tertera diatas. Kami mengijinkan dan akan memfasilitas Mahasiswa tersebut sesuai dengan data, fakta dan kemampuan SDM yang kami miliki.

Demikian surat balasan atas permohonan ijin dari pihak Kampus "APMD" Yogyakarta.

Atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Semantun, 06 Maret 2025  
Kepala Desa Semantun

