

## PERAN PEMERINTAH DESA DALAM TATA KELOLA WISATA DESA DI DESA DARUNGAN KECAMATAN TANGGUL KABUPATEN JEMBER

Moh Syaiful Hidayat<sup>1</sup>,

<sup>1</sup>Universitas Islam Jember, Indonesia

\*Corresponding author email: [syaifulhidayat917@gmail.com](mailto:syaifulhidayat917@gmail.com)

---

### Article info

Article history:

Received :

Accepted :

Published :

---

Keywords:

St; keyword 2;  
keyword 3; etc.  
(5 keywords at  
most)

---

### Abstrak

*Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut bagaimana cara melaksanakannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas pelayanan publik di kantor desa dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi, seperti kompetensi aparatur desa. Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana efektivitas pelayanan publik di kantor Desa Andongsari Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode yang digunakan adalah jenis penelitian pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa tahun ini efektivitas pelayanan publik yang ada di kantor Desa Andongsari Kecamatan ambulu Kabupaten Jember sudah terlaksanakan dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang adil dan inklusif. Setiap warga diperlakukan dengan hormat dan memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Faktor pendukung kinerja pemerintah yang ada di kantor Desa Andongsari Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember tahun ini antara lain proses pembuatan surat-menyurat yang sudah lebih mudah dan cepat, juga sudah ada tanda tangan elektronik.*

---

### Abstract

Work effectiveness is the completion of work on time, meaning that the implementation of a task is marked good or not, it depends on the completion of the task how to carry it out. This study aims to analyze the

---

DOI:

---

level of effectiveness of public services in the village office by identifying influencing factors, such as the competence of village officials. To find out and analyze how effective public services are in the Andongsari Village Office, Ambulu District, Jember Regency, the researcher used observation, interview and documentation data collection techniques. The method used is a qualitative approach research type with a descriptive method. The results of the study indicate that this year the effectiveness of public services in the Andongsari Village Office, Ambulu District, Jember Regency has been implemented well and meets the needs of the community in a fair and inclusive manner. Every citizen is treated with respect and provides fast and efficient service. Supporting factors for government performance in the Andongsari Village Office, Ambulu District, Jember Regency this year include the process of making correspondence which is easier and faster, and there is also an electronic signature.

---

## PENDAHULUAN

Secara umum, pemerintah desa memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik di tingkat lokal. Mereka bertanggung jawab untuk mengelola dan menyelenggarakan berbagai kegiatan yang berdampak langsung pada kesejahteraan warga desa. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa mencakup berbagai bidang. Pemerintah desa berperan sebagai mediator antara kebutuhan masyarakat dengan sumber daya yang tersedia di tingkat desa. Mereka juga memiliki peran dalam merencanakan dan mengimplementasikan program pembangunan untuk meningkatkan kualitas hidup warga desa. Pemerintah desa bertugas untuk mengelola anggaran dan sumber daya lokal dengan efisien guna memastikan pelayanan publik dapat dijalankan secara optimal. Pentingnya peran pemerintah desa dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa pemerintah yang efektif di tingkat lokal dapat membawa dampak positif pada kesejahteraan masyarakat desa secara keseluruhan.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan

dengan kehidupan manusia. Menurut Agus Dwiyanto pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disiniadalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, akta nikah, KK dan lain-lain. Maka dari itu harus ada peningkatan kualitas publik yang lebih baik, supaya masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada. Sebagai pelayanan masyarakat, Perangkat desa adalah elemen kunci yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan utama dalam mencapai kepuasan masyarakat. Mereka merupakan komponen vital dalam membentuk sistem pelayanan masyarakat secara menyeluruh yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Figur perangkat desa akan selalu menjadi pusat perhatian yang strategis dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. Peran perangkat desa sangat krusial dalam menentukan keberhasilan perencanaan di lingkungan masyarakat. Kinerja perangkat desa dalam melayani masyarakat menjadi faktor utama dalam keberhasilan tanggung jawab pelayanan publik. (Fibriyanti,2016).

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi isu yang sangat penting karena di satu sisi, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan terus meningkat dari tahun ke tahun. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit dan lambat. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik yang positif dan berkualitas, secara empiris pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat.

Efektivitas pelayanan publik di tingkat desa sangat berpengaruh terhadap kualitas hidup masyarakat, terutama di pedesaan, di mana akses terhadap fasilitas pemerintahan mungkin lebih terbatas dibandingkan di perkotaan. kurangnya keterampilan dan kompetensi perangkat desa dalam memberikan pelayanan yang efektif juga

menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di kantor desa. Efektivitas pelayanan publik di kantor desa mencakup kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, seperti pembuatan KTP, surat keterangan, dan dokumen lainnya. Agar pelayanan publik lebih efektif, perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan, penyederhanaan prosedur administrasi, serta peningkatan infrastruktur dan teknologi yang mendukung. Hal ini akan membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa dan mendukung tercapainya good governance di tingkat desa. Efektivitas pelayanan publik di kantor desa merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas pelayanan publik di kantor desa dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memperngaruhi, seperti kompetensi aparatur desa.

Menurut Carlzon dalam Sadu Wasistino (2003:16) mengatakan, bahwa abad ke-21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat. Dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi rill sementara Pegawai Kantor Desa Andongsari, Kecamatan, Ambulu, Kabupaten Jember menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada kantor Desa Andongsari dalam pelaksanaan tugas terutama menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal”. “Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut bagaimana cara melaksanakannya. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Hal ini lebih menekankan pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Beni (2016:69) Efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektifitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu

operasi pada sector public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

### KAJIAN TEORI

Kajian teori, atau sering disebut juga dengan tinjauan pustaka teoritis, adalah suatu tahap dalam proses penelitian di mana peneliti memeriksa, menganalisis, dan menyusun literatur yang berkaitan dengan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dijalani. Tujuannya adalah untuk memahami teori-teori yang ada yang mendukung atau relevan dengan penelitian tersebut. Kajian teori membantu peneliti dalam mengembangkan pemahaman mendalam tentang landasan teoritis yang akan digunakan sebagai kerangka kerja dalam penelitian.

#### Efektivitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Efektivitas Kata efektif berasal dari bahasa Inggris, yaitu effective, yang berarti sukses atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Efektivitas mengacu pada keberhasilan dalam mencapai tujuan yang diharapkan atau melakukan sesuatu dengan tepat (melakukan hal yang benar). Efektivitas juga dapat diartikan sebagai pencapaian tujuan yang tidak hanya mengedepankan hasil, tetapi juga nilai moral yang baik dari seorang pegawai. Efektivitas digunakan sebagai kriteria untuk memilih alternatif terbaik, dengan mempertimbangkan apakah alternatif tersebut memberikan hasil yang optimal, tanpa memperhitungkan efisiensi. Efektivitas adalah elemen utama dalam aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara lebih luas, efektivitas adalah kemampuan mencapai tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan sasaran melalui proses kegiatan. Pelayanan kepada masyarakat dianggap efektif jika masyarakat mendapatkan kemudahan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Misalnya, keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di kantor desa Andongsari, Kecamatan Ambulu, sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparatur pelayanan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memenuhi persyaratan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam setiap tugas yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas sangat terkait dengan pengelolaan waktu. Hall menjelaskan bahwa efektivitas mengukur sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuannya. Menurut berbagai ahli, konsep efektivitas dalam konteks organisasi berkaitan dengan sejauh mana organisasi dapat melaksanakan kegiatan atau fungsinya untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan, dengan memanfaatkan alat dan sumber daya yang ada secara maksimal. Kegiatan atau program dalam organisasi dianggap efektif jika berhasil mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Berdasarkan pandangan para ahli yang telah disebutkan, dapat dipahami bahwa konsep efektivitas adalah konsep yang bersifat multi-dimensional. Ini berarti bahwa definisi efektivitas dapat bervariasi tergantung pada dasar ilmu yang digunakan, meskipun tujuan akhir dari efektivitas adalah pencapaian tujuan. Seringkali, istilah "efektif" dicampuradukkan dengan "efisien," padahal keduanya memiliki makna yang berbeda. Sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif.

### Kebijakan Publik

Keberadaan kebijakan publik di negara modern memiliki fokus utama yakni pelayanan publik, dimana prioritas dari pencapaian negara terhadap pertahanan dan peningkatan kualitas hidup lebih diutamakan dan diunggulkan. Tidak hanya berfokus pada pelayanan publik, namun kebijakan publik harus bisa mengakomodasi berbagai kepentingan dan menyatukan kepentingan yang banyak untuk mencapai prioritas dan urgensi dalam menata kepentingan yang lebih umum. Adapun Kerangka Kerja Kebijakan Publik Menurut Suharno (2010: 31) dalam Siti Marwiyah (2022) kerangka kebijakan publik akan ditentukan oleh beberapa variabel dibawah ini, yaitu: 1) Tujuan yang akan dicapai Hal ini mencakup kompleksitas tujuan yang akan dicapai. Apabila tujuan kebijakan semakin kompleks, maka semakin sulit

mencapai kinerja kebijakan. Sebaliknya, apabila tujuan kebijakan semakin sederhana, maka untuk mencapainya juga semakin mudah.

2) Prefensi nilai Prefensi nilai perlu dipertimbangkan. Suatu kebijakan yang mengandung berbagai variasi nilai akan jauh lebih sulit untuk dicapai dibanding dengan suatu kebijakan yang hanya mengejar satu nilai.

3) Sumber daya yang mendukung kebijakan Kinerja suatu kebijakan akan ditentukan oleh sumber daya finansial, material, dan infrastruktur lainnya.

4) Kemampuan actor Kempampuan actor yang akan terlibat dalam pembuatan kebijakan. Kualitas dari suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh kualitas actor kebijakan yang terlibat dalam proses penetapan kebijakan. Kualitas tersebut ditentukan oleh tingkat pendidikan, kompetensi dalam bidangnya, pengalaman kerja dan integritas moralnya.

5) Lingkungan Lingkungan yang mencakup lingkungan sosial, ekonomi, politik, dan sebagainya. Kinerja dari suatu kebijakan akandipengaruhi oleh konteks sosial, ekonomi, maupun politik tempat kebijakan tersebut diimplementasikan.

6) Strategi Strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan. Strategi yang digunakan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan akan mempengaruhi kinerja suatu kebijakan.

### New Publik Service

Menurut Denhardt & Denhardt (2003: 28-29) New Public Service adalah paradigma yang berdasarkan atas konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nila-nilai yang ada di masyarakat. Pendekatan dalam manajemen publik yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang responsif, partisipatif, dan berorentasi pada nilai-nilai demokratis. Peran dari pemerintah adalah mengolaborasikan antara nilai-nilai yang ada sesuai kebutuhan masyarakat. NPS juga konsep yang menekankan pada pentingnya pelayanan publik yang berfokus pada kepentingan masyarakat, partisipasi warga dalam pengambilan keputusan, dan pembangunan hubungan yang kuat

antara pemerintah dan masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang bersifat demokratis, penerapan konsep "New Public Service (NPS)" dapat membawa perubahan signifikan pada kondisi birokrasi pemerintahan. Mengimplementasikan konsep ini bisa menjadi tantangan besar dan memerlukan keberanian dari aparatur pemerintahan, karena melibatkan investasi waktu dan tenaga untuk mengubah sistem yang ada. Konsep ini menawarkan alternatif dengan menekankan pentingnya pemerintah untuk mendengarkan suara publik dalam pengelolaan tata pemerintahan. Meskipun pemerintah mungkin mengalami kesulitan dalam menerapkan prinsip ini, terutama setelah lama bertindak secara sewenang-wenang terhadap publik, perubahan ini diperlukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif.

Adapun prinsip-prinsip yang ditawarkan Denhardt & Denhardt (2003) adalah sebagai berikut:

1. Melayani Warga Negara
2. Mengutamakan Kepentingan Publik
3. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan
4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis
5. Tahu kalau Akuntabilitas bukan Hal Sederhana
6. Melayani Ketimbang Mengarahkan
7. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang sesuai dengan rumusan masalah yang diinvestigasi, yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dengan demikian, data yang diperoleh benar-benar relevan dengan kondisi nyata. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian, informasi, dan fenomena yang terjadi selama penelitian, serta menyajikan kondisi sebenarnya. Penelitian ini bertujuan untuk menafsirkan dan menjelaskan data yang terkait dengan situasi yang sedang berlangsung. Menurut Moleong (2019), metode penelitian kualitatif adalah serangkaian prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data kualitatif dengan tujuan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Metode ini sering melibatkan

pendekatan deskriptif dan interpretative dalam memahami konteks dan makna dari data yang diperoleh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum letak geografis Desa Andongsari terletak pada wilayah dataran sedang yang memanjang dan di daerah yang lumayan subur. Curah hujan yang ada di Desa Andongsari rata-rata 1.400ml pertahun. Adapun batas desa Andongsari:

- 1) Sebelah utara berbatasan dengan Desa Pontang Kecamatan Ambulu dan Desa Sidodadi Kecamatan Tempurejo
- 2) Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Tempurejo dan Sungai mayang.
- 3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Sungai mayang dan Desa Sabrang
- 4) Sebelah barat berbatasan dengan Desa Ambulu, Desa Tegalsari Dan Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Desa Andongsari di bagi menjadi empat Dusun yaitu Dusun Krajan, Watukebo, Karangtemplek dan Tirtoasi dengan jumlah RW sebanyak dua puluh enam.

### Aspek Demografi

1. Jumlah Penduduk Berdasarkan data administrasi yang ada di Desa Andongsari jumlah penduduk pada tahun ini terdiri dari 4.794 KK dengan detail di tahun 2024 Laki-lak berjumlah 9463 dan Perempuan 9664. Mayoritas penduduk Desa Andongsari Kecamatan Ambulu berprofensi sebagai Petani dan perterakan.

Di kantor desa Andongsari memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Kepala Desa, Sektetaris Desa, Bendahara Desa, beberapa Kepala Urusan (Kaur) seperti Kaur Tata Usaha & Umum, Kaur Keuangan, Kaur Umum dan Perencanaan. Adapun juga Kepala Seksi (Kasie) yaitu Kasie Pemerintahan, Kasie Kesejahteraan dan Kasie Pelayanan dan adanya kepala seksi yang bertanggung jawab atas berbagai bidang seperti administrasi, keuangan, dan pelayanan masyarakat.

### Hasil Penelitian

Penyajian data yang digunakan oleh penelitian kali ini menggunakan penerapan prinsip-prinsip New Public Service (NPS) dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Andongsari. Aparatur pelayanan publik harus mengikuti prinsip-prinsip New Public Service

(NPS) untuk memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan sebaik-baiknya. Dalam konteks ini, penelitian ini akan mengkaji penerapan New Public Service (NPS) dalam administrasi pelayanan di Kantor Desa Andongsari. Peneliti menggunakan teori Prinsip New Publik Service (NPS) menurut Denhart & Denhart (2003) yang terdiri dari 7 (tujuh) indikator diantaranya, yaitu melayani masyarakat bukan pelanggan, mengutamakan kepentingan publik, kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan, tahu kalau akuntabilitas bukan hal yang sederhana, melayani ketimbang mengarahkan dan menghargai manusia, bukan sekedar produktivitasnya. Ketujuh indicator inilah yang akan dibahas dalam hasil pembahasan penelitian pada tahun ini (2024), Adapun hasil penelitian sebagai berikut:

1. Melayani Masyarakat Bukan Pelanggan Dalam pelayanan publik di kantor desa, prinsip "melayani masyarakat, bukan pelanggan" menjadi landasan utama dalam setiap tindakan dan kebijakan yang diambil oleh aparat desa. Prinsip ini menekankan pentingnya memberikan layanan yang tulus dan transparan, di mana setiap warga diperlakukan dengan hormat dan dianggap sebagai bagian integral dari komunitas, bukan sekadar sebagai individu yang melakukan transaksi. Fokus utama adalah pada pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, sehingga setiap kebijakan dan program yang diimplementasikan bertujuan untuk memberikan manfaat yang nyata dan berkelanjutan bagi semua warga desa. Dengan pendekatan ini, kantor desa berusaha menciptakan lingkungan yang inklusif dan partisipatif, di mana setiap suara didengar dan setiap kebutuhan diprioritaskan, memastikan bahwa layanan publik benar-benar berfungsi untuk kepentingan bersama.

Seperi halnya yang di ungkapkan oleh Ibu Marimin salah satu warga yang berasal dari Dusun Karangtemplek yang sedang mengurus surat Keterangan Tidak Mampu (KTM) untuk kebutuhan cabut gigi anaknya yang bertempatan di Puskesmas Andongsari, beliau mengatakan bahwa:

“Saya membuat surat KTM ini langsung ditanggapi dan di urus langsung sama petugas yang ada di sini, untuk prosesnya sendiri berlangsung dengan cepat, bahkan surat KTM ini langsung jadi tidak sampai setengah jam”

Adapun juga pernyataan Ibu tersebut didukung dengan penulis yang mewawancara salah satu perangkat desa yang bertugas di bagian pelayanan publik yang bernama Bapak Dodik pada tanggal 10 Juni 2024, yang menyatakan bahwa: “Untuk pembuatan surat-surat yang di mintai warga memang bisa langsung jadi asalkan berkas-berkas yang dibawa sudah lengkap, seperti pembuatan KTM, Akta Kelahiran, Surat Kematian, Pembuatan KK, SKCK tidak perlu menunggu untuk jadi besok, di sini juga tanda tangan Kepala Desa sudah pakai tanda tangan elektronik”

2. Mengutamakan Kepentingan Publik Di kantor desa, mengutamakan kepentingan publik berarti memastikan bahwa setiap kebijakan, keputusan, dan tindakan yang diambil bertujuan untuk kesejahteraan dan kemajuan seluruh warga desa. Hal ini melibatkan keterbukaan dalam menerima aspirasi serta keluhan masyarakat. Staf kantor desa harus bersikap adil dan tidak memihak, serta selalu mendahulukan kebutuhan bersama di atas kepentingan pribadi atau golongan. Setiap keputusan yang diambil harus berdasarkan asas keadilan dan kesejahteraan bersama, bukan untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Hal ini juga di ungkapkan oleh salah satu warga yang bertempatan di Dusun Watukebo atas nama Ibu Wulandari, yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan perangkat desa menurut saya sudah cukup baik, karena saat saya datang langsung untuk mengurus Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga langsung ditanggapi dan diberitahu apa yang saya kurang paham, di situ juga saat semuanya sudah jadi termasuk Kartu Keluarga yang harus menunggu ada kurang lebih satu bulan, saya tidak pernah ditarik uang sepersenpum oleh perangkat desa yang bertugas”

Jadi untuk mengutamakan kepentingan publik ini setelah peneliti terjun langsung ke lapangan bahwasannya tahun ini sudah lebih baik

daripada tahun lalu yang di bilang salah satu warga bahwa tahun lalu pelayanan di desa beberapa kali menunda atau mengulur-ulur waktu dan tidak efisien dalam berkerja.

3. Kewarganegaraan Lebih Berhaga daripada Kewirausahaan Kantor Desa Andongsari telah Memberikan perhatian pada nilai moral pegawai pelayanan publik penting dalam membantu warga negara yang memerlukan serta memberikan penjelasan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan informasi. Dalam pelayanan administrasi di kantor desa, nilai-nilai kewarganegaraan lebih diutamakan dibandingkan dengan kewirausahaan. Misalnya, pelayanan pembuatan KTP dan akta kelahiran dilakukan dengan prinsip keterbukaan dan kemudahan akses bagi seluruh warga tanpa memandang status ekonomi. Hal ini disampaikan juga oleh Sekdes Kantor Desa Andongsari yang bernama Bapak Niam, bahwasannya:

“Untuk semua pelayanan yang ada di kantor Desa ini tidak ada pungut biaya sepeserpun, semuanya gratis”

4. Berfikir Strategis, Bertindak Demokratis Dalam konteks pelayanan publik di kantor desa, prinsip "berpikir strategis, bertindak demokratis" diimplementasikan untuk memastikan pengambilan keputusan yang efektif dan inklusif. Berpikir strategis berarti bahwa setiap kebijakan dan program dirancang dengan mempertimbangkan dampak jangka panjang dan keberlanjutan, serta berfokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, bertindak demokratis berarti bahwa proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan melibatkan partisipasi aktif dari seluruh warga desa. Misalnya, dalam musyawarah, semua warga diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan usulan terkait apa yang dibutuhkan. Hal ini memastikan bahwa keputusan yang diambil mencerminkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat secara luas. Sebagaimana yang di ungkapkan oleh Ibu Sri dari Dusun Andong Krajan:

“Saya barusan mebutuhkan surat izin bisnis, sekarang pelayanan yang ada di sini sudah mewadai kebutuhan yang saya butuhkan, kerja karyawannya juga cepat dan tidak berbelit-belit”

5. Tahu Kalau Akuntabilitas bukan Hal Sederhana Akuntabilitas merujuk pada tanggung jawab seseorang atau unit organisasi dalam mengelola sumber daya yang telah diberikan kepada mereka untuk mencapai tujuan tertentu, yang diwujudkan melalui laporan akuntabilitas kinerja secara berkala. Sumber daya di sini adalah alat atau fasilitas yang disediakan untuk mendukung pelaksanaan tugas yang telah diberikan kepada individu atau unit organisasi tersebut. Adapun pendapat ini di nyatakan oleh Bapak Kuswanto selaku warga Dusun Tirtoasri yang sedang membuat SKCK:

“Alhamdulillah pelayanan di sini sudah cukup baik, para staffnya cepat tanggap juga dengan napa yang saya butuhkan, di sini juga tidak dipungut biaya untuk pembuatan surat pengantar SKCK yang saya buat ini”

6. Melayani daripada Mengendalikan Indikator ini menggarisbawahi bahwa pendekatan dalam pelayanan publik yang diutamakan adalah memberikan layanan yang baik, efisien, dan ramah kepada masyarakat. Di kantor Desa Andongsari, upaya dilakukan untuk menghindari pengendalian atau pempersulit masyarakat dalam mendapatkan layanan, dan lebih fokus pada penyediaan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seperti halnya yang disampaikan oleh bapak kawit bahwasanya:

“Alhamdulillah staff karyawan di kantor desa ini semuanya sudah ramah, baik dan tidak sompong, pelayanan yang disediakan untuk saat ini sudah lebih cukup baik, pelayanannya juga melayani para warga apa yang dibutuhkan”

7. Menghargai Manusia, bukan Sekedar Produktivitas Di kantor desa, penting untuk menghargai orang lebih dari sekadar mengutamakan produktivitas. Setiap individu memiliki nilai dan kontribusi yang unik dalam membangun komunitas. Dengan memprioritaskan nilai-nilai seperti keadilan, empati, dan kerja sama, kita dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung bagi semua anggota masyarakat. Memahami dan menghargai keberagaman dalam pengalaman dan latar belakang setiap orang juga membantu menciptakan ruang untuk pertumbuhan pribadi dan profesional yang

berkelanjutan. Seperti hanya diucapkan oleh Bapak Yusron selaku kepala seksi pemerintahan bahwasanya:

“Di sini memprioritaskan warga sudah nomor satu, meskipun kada kala kami juga masih ada kesalahan dalam membantu warga yang membutuhkan pelayanan terbaik kami tetapi sampai saat ini kami para staff karyawan membantu warga dengan sangat baik”

Adapun juga komentar salah satu masyarakat yaitu bapak Ilham dari Dusun KarangTemplek: “Di sini kalau masalah memprioritaskan kami selaku warga andongsari alhamdulillah sudah sangat baik, bahkan saat saya betanya-tanya persyaratan apa saja kalau mau buat akta kelahiran sama staff karyawan di jelaskan dengan detail dan sabar.”

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis data mengenai efektivitas pelayanan publik di kantor Desa Andongsari Kecamatan Ambulu, beberapa kesimpulan dapat diambil dari hasil penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Pelayanan yang sudah diberikan oleh para Aparatur Desa pada masyarakat dinilai tahun ini sudah cukup efektif dan efisien. Tingkat kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor desa telah mengalami meningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini mencerminkan komitmen yang kuat dari pihak kantor desa untuk meningkatkan kualitas layanan, ditandai dengan sudah adanya manajemen modern dan penerapan teknologi infomasi guna mempermudah kebutuhan masyarakat. Dari hasil wawancara masyarakat sekarang sudah merasa bahwa layanan yang diberikan sangat memuaskan dan mereka merasa terlayani dengan baik.
2. Faktor Pendukung a. Proses pengajuan atau pembuatan surat lebih mudah, karena sekarang selain bisa datang langsung ke kantor pengajuan juga bisa melalui Whatsapp kepada para staff pelayanan satu hari sebelum surat tersebut diambil dengan melampirkan persyaratan yang dikirimkan melalui whatsapp melalui scan ataupun di foto saja, sehingga lebih memudahkan masyarakat. b. Sudah ada tanda tangan elektronik dari kepala desa.
3. Faktor Penghambat Setelah peneliti turun langsung ke lapangan ada satu faktor penghambat yang dilakukan pegawai adalah pulang belum

tepat waktunya. Seperti kadang di jam 13.00 para pegawai sudah ada yang pulang terlebih dahulu. Hal ini menghambat proses pelayanan di kantor desa. Setiap kantor pemerintahan berdasarkan ketentuan yang sudah ada di kantor desa pemerintahan pulang kerja adalah jam 16.00. Masyarakat mengalami bahwa pelayanan publik di kantor desa kwalitasnya belum berdasarkan peraturan yang ada yaitu pulang kerja jam 16.00.

## REFERENSI

### Jurnal:

- Firdaus, K. (2017). *Efektifitas Layanan Mobile Application "mLibrary" di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada*. Journal Unair, 6(4), 1-28.
- Nur'aini, 2021, *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Boul*. Jurnal Inovasi Penelitian. Volume, No 1(12); 2567-2574
- Puspitasari, P.N., & I.G. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol, No 5(1); 89- 114.

### Buku:

- Denhardt, Janet Valerie and Denhardt, Robert B., *The New Publik Service: Serving Not Steering*, ME Sharpe Inc., New York, 2003.
- Dwiyanto, A, 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Ganie Rochman, M, 2000. *Perubahan Pemerintah, Good Governance*. Yogyakarta: Komnas HAM.
- Hanif, Nurcholis. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi daerah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kusuma Dewi D S.2022. *Kebijakan Publik: Proses, Implementasi dan Evaluasi*. Yogyakarta. Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Mardiasmo. 2002-2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marwiyah, S. 2022. *Kebijakan Publik*. Probolinggo. Mitra Ilmu
- Meutia, Intan Fitri. (2017). *Reformasi Administrasi Publik*. Bandar Lampung: AuraCV. Anugrah Utama Raharja Anggota IKAPI.
- Moenir H.A.S (1997). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bandung. Bumi Aksara

- Moleong, L. J. (2002-2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Randi, 2018. *Teori Penelitian Terdahulu*. Jakarta: Erlangga.
- Sampara P.Sondang (1996) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sedarmayanti,(2012). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, CV Mandar Maju, Bandung.
- Steers, R.M. 1985. *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku*. (Ahli Bahasa Magdalena). Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wasistiono Sadu. (2003). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.

### **Skripsi**

- Esti Widi, A, 2023. *Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Maria D, O, (2017) *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Siabu Kecamatan Solo Kabupaten Kampar*. Universitas Medan Area
- Maryam, S, 2022. *Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Desa Sungai Meranti Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis*. Skripsi. Universitas Islam Riau.
- Rafika Rahmat, D, 2022. *Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asaha*. Skripsi. Universitas Medan Area.
- Wadi, H, 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram.

### **Dokumen Resmi Pemerintah**

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.