

Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Desa Wirun Kecamatan Mojolaban Kabupaten Sukoharjo

Public Service Performance of the Wirun Village Government Mojolaban Subdistrict Sukoharjo Regency

Ririn Puspitaningrum, Joko Pramono

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

ririnpuspita728@gmail.com, masjepe69@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah desa sebagai ujung tombak birokrasi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pada pelayanan online pengecekan KIS untuk pengajuan virtual yang masih terkendala dikarenakan aplikasi down dan pembaruan sistem yang menghambat pelayanan menjadi lama tidak sesuai waktu yang telah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Pemerintah Desa Wirun, Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo, dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fokus penelitian diarahkan pada lima indikator kinerja organisasi publik menurut (Agus Dwiyanto 2006) , yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, serta masyarakat yang pernah menerima pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan cukup tinggi dengan volume pelayanan mencapai ratusan per bulan, meskipun terkadang terjadi keterlambatan akibat kendala teknis pada sistem online. Kualitas layanan sudah cukup baik dari sisi sarana dan prasarana, namun peningkatan fasilitas masih diperlukan. Responsivitas aparatur desa tergolong baik, meskipun sebagian keluhan masyarakat belum ditindaklanjuti dengan cepat. Dari sisi responsibilitas, aparatur telah menunjukkan sikap disiplin dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Akuntabilitas juga tampak melalui pelaksanaan program kerja dan pertanggungjawaban kepada masyarakat, meski evaluasi dan pengawasan masih perlu diperkuat.

Kata kunci: Kinerja Pemerintah Desa, Pelayanan Publik, Produktivitas, Kualitas Layanan, Akuntabilitas.

Abstract

Public service is the primary function of the village government, serving as the frontline of the bureaucracy in direct contact with the community. In the online service for checking KIS for virtual applications, service delivery is often hampered by application downtime and system updates, which prevent services from being provided within the designated timeframe. This study aims to examine and analyze the performance of the Wirun Village Government, Mojolaban District, Sukoharjo Regency, in delivering public services. The study focuses on five indicators of public organization performance as proposed by Agus Dwiyanto (2006): productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This research employed a qualitative descriptive method, with data collected through interviews, observations, and documentation. Informants included the Village Head, the Village Secretary, and several community members who had received public services. The findings indicate that service productivity is relatively high, with hundreds of services provided each month, although delays still occur due to technical issues in the online system. Service quality is considered adequate regarding facilities and infrastructure, but further improvements are needed. The responsiveness of village officials is generally good, although some community complaints remain unresolved in a timely manner. In terms of responsibility, village officials have demonstrated discipline and commitment in performing their duties. Accountability is reflected in the implementation of work programs and problem-solving in the field, although evaluation and supervision mechanisms still need to be strengthened.

Keywords: *Village Government Performance, Public Service, Productivity, Service Quality, Accountability.*

PENDAHULUAN

Pemerintah desa berperan sebagai pelaksana kebijakan negara untuk meningkatkan kesejahteraan warga dan percepatan pembangunan, dengan kinerja diukur dari kuantitas, kualitas, dan waktu pencapaian. Berdasarkan UU No. 6 Tahun 2014, administrasi desa dijalankan oleh kepala desa dibantu perangkat desa sesuai prinsip otonomi dan tugas pembantuan. Desa sebagai pelaksana utama layanan publik berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga kualitas aparatur menentukan efektivitas pelayanan. Aparatur desa menjembatani kepentingan warga, merespons aspirasi, dan memastikan layanan berjalan optimal, didukung kapasitas individu dan kekuatan kolektif

organisasi. Desa juga mempertahankan identitas hukum adat sebagai norma lokal.

Mewujudkan layanan publik berkualitas di desa membutuhkan perhatian pada kapasitas aparatur, dukungan kolektif, serta sarana dan prasarana memadai. Kinerja pemerintah desa mencerminkan pencapaian visi, misi, dan tujuan, dengan indikator meliputi produktivitas, kualitas layanan, respons, akuntabilitas, dan tanggung jawab. Desa Wirun, sebagai entitas administratif utama, mengelola administrasi, pembangunan, pemberdayaan, dan pembinaan sosial, serta melayani dokumen resmi seperti KTP, KK, akta, dan surat keterangan. Aparatur profesional dan jumlah

memadai memungkinkan pelayanan efektif, cepat, dan bebas birokrasi berbelit. Kantor Desa Wirun melayani sekitar 20 warga per hari, mencapai lebih dari 400 per bulan.

Berdasarkan observasi di Kantor Desa Wirun, kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik tergolong cukup baik, meski menghadapi kendala. Hambatan utama berasal dari keterbatasan sumber daya manusia, sehingga efektivitas dan efisiensi layanan belum optimal. Layanan ditangani oleh petugas langsung dan penyusun laporan, dengan waktu penyelesaian rata-rata satu hari, namun dapat meningkat menjadi dua hingga tiga hari saat terjadi gangguan teknis atau sistem. Layanan daring, termasuk pengecekan KIS, sering terhambat oleh aplikasi bermasalah, serta keterlambatan pencairan bantuan dan ketidaksesuaian data administrasi kependudukan. Berdasarkan dinamika kinerja tersebut, penelitian ini berjudul “Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Desa Wirun, Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo,” dengan fokus evaluasi peran Kepala Desa dan tingkat kepuasan masyarakat melalui mutu pelayanan yang diterima.

Pelayanan masyarakat memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari, dengan kualitas yang sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur desa. Penelitian ini merumuskan masalah: bagaimana kinerja pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Wirun, Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo? Tujuannya

adalah menganalisis kualitas kinerja pelayanan desa terkait efektivitas, efisiensi, dan mutu layanan, sekaligus mengidentifikasi kendala yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan publik.

Penelitian terdahulu menunjukkan variasi kinerja aparatur desa di berbagai daerah, dipengaruhi oleh sarana, disiplin pegawai, pemahaman tugas, dan sistem pelayanan. Hasil-hasil ini menegaskan bahwa kapasitas aparatur, sarana-prasarana, dan prosedur pelayanan menentukan kepuasan masyarakat. Penelitian di Desa Wirun memberikan kontribusi empiris baru dengan konteks lokal yang spesifik.

Kebaharuan penelitian ini terletak pada fokus dan konteks lokal di Desa Wirun, Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo, yang sebelumnya kurang diteliti. Studi ini mengevaluasi secara mendalam peran Kepala Desa dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk pelayanan daring seperti pengecekan KIS yang sering menghadapi kendala teknis. Penelitian menggunakan lima indikator kinerja organisasi publik: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas sebagai kerangka analisis komprehensif. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan data dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, serta masyarakat, studi ini memberikan gambaran empiris rinci tentang efektivitas layanan, hambatan teknis, kepuasan warga, dan kontribusi praktis untuk peningkatan kinerja

aparatur desa.

Kinerja, sepadan dengan istilah *performance*, mencerminkan tingkat keberhasilan individu atau kelompok dalam menyelesaikan tanggung jawab. Tidak hanya menekankan output, kinerja juga terkait perilaku nyata selama proses bekerja, termasuk kemampuan bekerja sama, berbagi informasi, membangun hubungan harmonis, mencapai konsensus, dan mengelola konflik secara produktif (Aguinis, 2023). Menurut Busro (2018), kinerja adalah capaian kerja sesuai wewenang dan tanggung jawab, dicapai melalui kompetensi, ketekunan, dan kemampuan menyelesaikan masalah secara etis. Para ahli lain menekankan kinerja sebagai hasil konkret aktivitas, realisasi kemampuan individu, dan capaian kerja yang sesuai aturan hukum dan norma etika.

Prawirosentono (dalam Pasolong, 2012) menyatakan bahwa kinerja merupakan output kerja individu atau kelompok dalam organisasi, yang dijalankan sesuai kewenangan dan tanggung jawab, dengan orientasi pada pencapaian tujuan organisasi secara hukum dan etis. Dalam UU No. 6 Tahun 2014, pemerintah desa didefinisikan sebagai kepala desa beserta perangkat desa, membentuk struktur organisasi formal. Mukarom dan Laksana (2015) memandang organisasi sebagai kumpulan individu dengan tujuan personal yang diarahkan untuk mencapai sasaran kolektif. Dalam konteks desa, kinerja organisasi mencerminkan

keberhasilan institusi mewujudkan visi, misi, dan tujuan strategis, menjadi indikator efektivitas, relevansi, dan efisiensi layanan melalui pengembangan kapasitas secara berkesinambungan sesuai standar yang ditetapkan.

Faktor kinerja adalah elemen yang memengaruhi keberhasilan capaian kerja individu maupun organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Faktor ini menentukan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Menurut Simanjuntak (dalam Widodo, 2015), kualitas kinerja dipengaruhi oleh hasil kerja dan perilaku, mencakup kualitas dan kemampuan pegawai (pendidikan, pelatihan, etos kerja, motivasi, sikap mental, kondisi fisik), sarana pendukung (lingkungan kerja, keselamatan, kesehatan, sarana produksi, teknologi, kesejahteraan, jaminan sosial), serta supra sarana (kebijakan pemerintah dan hubungan industrial). Sedarmayanti menambahkan variabel penentu lain, seperti motivasi, kedisiplinan, etika kerja, pendidikan, keterampilan, kepemimpinan, penghasilan, iklim kerja, sarana-prasarana, teknologi, dan kesempatan berprestasi.

Indikator kinerja adalah parameter evaluatif yang mengukur tingkat keberhasilan individu, lembaga, atau organisasi dalam mencapai sasaran, mencakup efektivitas, efisiensi, dan mutu pelaksanaan fungsi. Dalam konteks aparatur daerah, indikator ini penting untuk menilai optimalisasi

capaian kinerja, khususnya dalam pelayanan publik, dan bergantung pada kesiapan serta kualitas sumber daya manusia. Menurut Kasmir (2018), indikator kinerja meliputi kualitas (mutu output), kuantitas (jumlah output), waktu (penyelesaian tugas sesuai tenggat), penekanan biaya (alokasi anggaran), pengawasan (kontrol aktivitas), dan hubungan antarpegawai (solidaritas dan sinergi). Anwar Prabu Mangkunegara (2011) menambahkan tolok ukur berupa kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas (ketelitian), dan tanggung jawab (pemahaman serta minim kesalahan) sebagai instrumen evaluasi capaian pegawai.

Menurut Agus Dwiyanto (2006:50), kinerja organisasi publik dapat diukur melalui lima indikator utama. Pertama, produktivitas, yang tidak hanya menilai efisiensi, tetapi juga efektivitas layanan dan pencapaian hasil pelayanan publik. Kedua, kualitas layanan, yang dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan organisasi. Ketiga, responsivitas, yaitu kemampuan lembaga mengenali harapan warga, menetapkan prioritas pelayanan, dan menjalankan program sesuai aspirasi publik. Keempat, responsibilitas, mencerminkan tanggung jawab birokrasi dalam melaksanakan kebijakan untuk menghadirkan layanan optimal. Kelima, akuntabilitas, menunjukkan sejauh mana aktivitas lembaga selaras dengan kebutuhan dan norma masyarakat, dengan fokus pada kepuasan warga sebagai penerima

manfaat utama.

Pemerintah desa adalah entitas hukum dengan wilayah tertentu yang berwenang mengatur dan mengelola urusan pemerintahan serta kepentingan warga berdasarkan hak asal-usul, inisiatif masyarakat, dan tradisi yang diakui UU No. 6 Tahun 2014. Desa dipimpin kepala desa yang dipilih langsung untuk masa jabatan enam tahun, dibantu sekretaris dan perangkat desa. Badan Permusyawaratan Desa (BPD) berperan sebagai legislatif, mengawasi kepala desa, merumuskan peraturan, dan menyalurkan aspirasi masyarakat. Desa sebagai unit pemerintahan dasar berinteraksi langsung dengan warga, menyediakan data pembangunan, dan menyelenggarakan pelayanan administrasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Pemerintah desa menjalankan fungsi pokok dalam administrasi yang meliputi beberapa aspek, yaitu: (a) menyelenggarakan pelayanan di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kesejahteraan masyarakat; (b) meningkatkan partisipasi aktif warga dalam berbagai program dan kegiatan desa; (c) membina kerukunan, ketentraman, dan keamanan bagi seluruh anggota masyarakat; serta (d) melaksanakan tugas tambahan yang diberikan camat sesuai kewenangan dan fungsinya. Tujuan utama dari pelaksanaan fungsi ini adalah terciptanya masyarakat desa yang mampu berperan serta secara aktif, baik dalam kehidupan politik

maupun pembangunan, sehingga kesejahteraan dan kualitas hidup warga dapat terjamin.

Pemerintah desa bertugas menyelenggarakan fungsi pemerintahan dan menjalankan peran tambahan untuk mendukung institusi desa. Kepala desa, dipilih langsung oleh warga, bertanggung jawab mengelola administrasi, pembangunan, sosial, pemberdayaan masyarakat, serta menjamin pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan. Hak dan kewenangannya mencakup pengelolaan staf, keuangan, aset, penyusunan peraturan, penetapan anggaran, pembinaan keamanan, pengembangan ekonomi dan budaya, koordinasi pembangunan partisipatif, serta pelaksanaan kewenangan tambahan sesuai peraturan. Perangkat desa mendukung kepala desa dalam kebijakan dan operasional, terbagi menjadi sekretariat, pelaksana teknis, dan pelaksana kewilayahan, dengan hak atas penghasilan, tunjangan, jaminan kesehatan, cuti, dan perlindungan hukum sesuai Perda Nomor 2 Tahun 2018.

Kewenangan dan kewajiban kepala desa terkait pelaksanaan tugas formal dalam melayani kepentingan publik. Kinerja kepala desa mencakup penyediaan dan peningkatan mutu layanan, mendorong inisiatif, serta pemberdayaan masyarakat untuk kesejahteraan warga (Hanif, 2020). Kepala desa dibantu perangkat desa, termasuk sekretaris yang diangkat

pemerintah kabupaten/kota, untuk mendukung administrasi, melindungi kepentingan warga, dan memastikan kelancaran birokrasi. Pemahaman kewenangan dan kewajiban penting agar kepala desa mampu memimpin, mengawasi, dan mengendalikan aparatur secara efektif.

Pelayanan publik meliputi barang dan jasa yang memenuhi ekspektasi warga. UU No. 25 Tahun 2009 menekankan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan warga, termasuk pengaturan, pembinaan, pendampingan, penyediaan sarana, dan fasilitasi oleh aparatur pemerintah.

Pelayanan publik adalah aktivitas intangible yang memberikan manfaat nyata dan kepuasan bagi masyarakat. Menurut Kotler (dikutip Lukman, 2000), pelayanan menghasilkan kepuasan meski tidak berupa produk fisik, sementara Agung Kurniawan (2005) menekankan proses pemenuhan kebutuhan warga sesuai aturan dan prosedur. Tujuan utama meliputi penjelasan hak, kewajiban, dan wewenang; membangun sistem layanan efektif dan profesional; melaksanakan pelayanan sesuai hukum; serta menjamin perlindungan hukum dan kepastian bagi masyarakat.

Prinsip pelayanan publik menekankan keterlibatan pemerintah, lembaga independen, badan usaha, sektor swasta, dan masyarakat. Pilar utama mencakup penyelenggara, penerima layanan, dan tingkat

kepuasan. Otonomi daerah menuntut peningkatan kualitas, aksesibilitas, kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam praktik good governance.

Standar pelayanan publik merupakan pedoman yang wajib dimiliki setiap penyelenggaraan layanan untuk memberikan kepastian bagi aparatur dan masyarakat sebagai penerima layanan. Standar ini berfungsi sebagai tolok ukur pelaksanaan serta harus disesuaikan dengan jenis, karakteristik, dan kondisi lingkungan layanan. Proses penyusunannya idealnya melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan lain guna memperkuat komitmen dan kepedulian bersama.

Menurut Sinambela (2010), kualitas pelayanan publik yang unggul tercermin melalui enam prinsip utama: transparansi, akuntabilitas, kondisional (penyesuaian dengan situasi dan kapasitas), partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan masyarakat. Prinsip-prinsip ini bertujuan memastikan layanan publik efektif, efisien, adil, dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Di Indonesia, standar pelayanan publik diatur melalui Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, mencakup prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana-prasarana, dan kompetensi petugas. Rancangan UU Pelayanan Publik menambahkan

dasar hukum, persyaratan, pengawasan internal-eksternal, dan jaminan pelayanan untuk memastikan kepastian hukum, hak pengguna, serta kesesuaian dengan kapasitas institusi, kompetensi aparatur, dan karakteristik sosial-budaya. Dengan struktur lengkap, standar ini diharapkan diterapkan efektif, mudah dipahami masyarakat, dan diimplementasikan konsisten oleh pelaksana yang langsung berinteraksi dengan warga.

Indikator pelayanan publik berfungsi sebagai alat ukur untuk menilai kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks kinerja pemerintah desa, indikator ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana aparatur desa mampu memenuhi tanggung jawab pelayanan secara optimal. Berdasarkan kerangka Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), terdapat lima determinan utama, yakni: keandalan (reliability) yang mengukur kemampuan menjalankan layanan secara tepat dan konsisten; ketanggapan (responsiveness) yang menilai kecepatan dan kesiapan pelayanan; keyakinan (assurance) yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai untuk membangun kepercayaan; empati (empathy) yang menekankan perhatian dan kepedulian terhadap pengguna layanan; serta berwujud (tangible) yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Teori ini tetap relevan sebagai tolok ukur kinerja

layanan publik, karena kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan, sehingga pemerintah wajib melaksanakan pelayanan dengan sungguh-sungguh dan berkomitmen.

Ruang lingkup pelayanan publik desa meliputi penyediaan fasilitas publik, layanan masyarakat, dan prosedur administratif sesuai Pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009. Fasilitas publik mencakup jalan, jembatan, balai, pos keamanan, perpustakaan, dan sarana penunjang kesejahteraan warga, dibiayai melalui APBN, APBD, atau APBDes. Layanan masyarakat mencakup pendampingan UMKM, pemeriksaan kesehatan warga kurang mampu, dan program peningkatan kapasitas SDM desa. Layanan administratif mencakup pencatatan dokumen resmi, penerbitan surat keterangan, pengelolaan perangkat desa, perizinan, administrasi pertanahan, kesehatan, dan pendidikan. Pemerintah desa berperan sentral menjamin hak dan kepentingan masyarakat secara efektif dan transparan.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menilai kinerja pelayanan publik Desa Wirun, yang melayani rata-rata 20 warga per hari atau lebih dari 400 per bulan. Penelitian menyoroti tantangan sarana, sistem, dan prosedur untuk meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian ini menggunakan data

kualitatif deskriptif untuk menangkap makna, perspektif, dan pengalaman individu terkait kinerja pelayanan publik di Desa Wirun. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dan observasi dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa, serta warga penerima layanan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, literatur, dan penelitian terdahulu untuk melengkapi data primer. Pemilihan informan menggunakan purposive sampling, dengan fokus pada individu yang memiliki pemahaman mendalam tentang pelayanan publik desa. Informan terdiri dari Kepala Desa Ery Suseno Wibowo, Sekretaris Desa Hartoyo, dan empat warga Desa Wirun: Suyamto, Haryanto, Partiyem, dan Atik, yang mampu memberikan informasi relevan dan mendetail.

Penelitian ini mengumpulkan data secara kualitatif di lingkungan alami dengan menekankan pada data primer melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2017). Observasi dilakukan untuk menilai kinerja pemerintah desa secara faktual, termasuk interaksi warga, kondisi kantor, serta fasilitas pendukung layanan publik. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan warga untuk memperoleh pandangan, pengalaman, dan penilaian subjektif terkait pelayanan publik. Dokumentasi meliputi analisis surat keputusan, peraturan, laporan kegiatan, arsip foto, dan dokumen administratif lainnya. Integrasi ketiga

metode ini memastikan data yang akurat, relevan, dan menyeluruh untuk mendukung temuan penelitian.

Setelah pengumpulan data, penelitian ini menekankan uji keabsahan untuk memastikan informasi yang diperoleh dapat dipercaya. Triangulasi digunakan sebagai teknik verifikasi, yakni membandingkan dan mengecek data dari sumber atau pendekatan berbeda (Sugiyono, 2019). Patton mengidentifikasi empat jenis triangulasi: sumber, metode, peneliti, dan teori (Moleong, 2021). Penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, memanfaatkan berbagai sumber informan, literatur, dokumentasi foto, dan sumber relevan lainnya untuk memastikan keakuratan informasi. Pendekatan ini memungkinkan data dari satu sumber diverifikasi dan dilengkapi oleh sumber lain, sehingga validitas dan reliabilitas data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model Miles, Huberman, dan Saldana (2014), meliputi tiga tahap utama: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap kondensasi data, informasi dipilih, difokuskan, diringkas, serta disederhanakan agar relevan dengan pertanyaan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, grafik, atau ilustrasi agar mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana

temuan dianalisis, diverifikasi, dan dirumuskan untuk menilai kinerja Pemerintah Desa Wirun dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Penelitian menilai kinerja pelayanan publik Desa Wirun, Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo, menggunakan lima indikator Agus Dwiyanto: produktivitas, mutu layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Observasi menunjukkan pelayanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan, KTP, KK, dan surat pindah berlangsung di loket dengan aparatur yang ramah dan komunikatif. Kendala muncul saat antrean panjang dan keterlambatan pegawai. Sarana dan prasarana memadai, tetapi jumlah komputer dan fasilitas terbatas, kadang memperlambat proses. Wawancara dengan aparat dan warga menegaskan bahwa kinerja pelayanan secara umum baik, meski masih ada masalah kedisiplinan dan fasilitas.

a. Produktivitas

Indikator produktivitas digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan Pemerintah Desa Wirun berjalan secara efisien dan efektif dengan membandingkan sumber daya yang digunakan (input) dan hasil yang dicapai (output). Input mengacu pada target kinerja yang harus dicapai, sedangkan output meliputi capaian kerja yang terealisasi, seperti jumlah

layanan harian, durasi pelayanan, dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan temuan wawancara, jumlah layanan harian bervariasi tergantung permintaan masyarakat. Kepala Desa, Bapak Erry, menyebutkan bahwa rata-rata sekitar 10 orang dilayani setiap hari, meningkat saat periode kelulusan sekolah atau pengajuan bantuan administrasi. Sekretaris Desa, Bapak Hartoyo, menyatakan jumlah layanan harian rata-rata 2-5 orang, bahkan terkadang tidak ada, sehingga rata-rata layanan harian berkisar sekitar 15 orang atau lebih.

Durasi pelayanan juga bervariasi. Bapak Erry menjelaskan bahwa pelayanan untuk berkas nikah membutuhkan sekitar 30 menit, sedangkan surat pengantar dapat selesai dalam 5-10 menit. Bapak Hartoyo menambahkan bahwa rata-rata layanan memerlukan waktu 3-5 menit tergantung jenis permasalahan. Hal ini diperkuat oleh warga Desa Wirun: Bapak Suyamto menyatakan bahwa layanan cepat, tidak lebih dari 10 menit jika dokumen lengkap; Bapak Haryanto dan Ibu Partiyem menyebut waktu pelayanan berkisar 3-5 menit; Ibu Atik menambahkan bahwa layanan selesai dalam 5-10 menit.

Secara keseluruhan, layanan publik di Desa Wirun menunjukkan produktivitas yang baik, dengan waktu penyelesaian yang cepat dan jumlah pelayanan yang sesuai permintaan masyarakat. Kecepatan

pelayanan sangat bergantung pada kelengkapan dokumen yang dibawa warga.

Indikator produktivitas menilai efisiensi dan efektivitas pelayanan Pemerintah Desa dengan membandingkan input (sumber daya dan target kinerja) dan output (capaian kerja). Dalam konteks desa, produktivitas mencakup jumlah layanan harian, durasi penyelesaian, dan kepuasan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa jumlah layanan harian di Desa Wirun menjadi salah satu indikator utama, yang diukur melalui rata-rata layanan yang diberikan setiap hari kepada masyarakat.

Menurut Bapak Erry, Kepala Desa Wirun, masyarakat yang datang untuk pelayanan biasanya sekitar 10 orang per hari, namun jumlah ini dapat meningkat, terutama ketika lulusan sekolah mengurus dokumen atau saat bantuan pemerintah diberikan untuk keperluan administrasi. Sementara itu, Bapak Hartoyo, Sekretaris Desa Wirun, menyatakan bahwa rata-rata hanya 2-5 masyarakat yang melakukan pelayanan per hari, dan terkadang tidak ada sama sekali.

Dari kedua wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa jumlah layanan harian yang diberikan bervariasi tergantung pada permintaan masyarakat. Secara rata-rata, desa dapat melayani sekitar 15 orang atau lebih setiap hari. Peningkatan jumlah layanan biasanya

terjadi pada periode tertentu, seperti saat kelulusan sekolah, pengurusan SKCK, atau pengajuan bantuan pemerintah untuk keperluan administrasi.

Setiap layanan yang disediakan oleh Pemerintah Desa memerlukan alokasi waktu tertentu, yang digunakan untuk menilai seberapa cepat pelayanan dapat diselesaikan. Berdasarkan temuan wawancara, durasi pelayanan berbeda-beda tergantung jenis layanan dan kelengkapan dokumen yang dibawa masyarakat.

Menurut Bapak Erry, Kepala Desa Wirun, lama waktu pelayanan bervariasi, misalnya untuk pengurusan berkas nikah sekitar 30 menit atau lebih, sedangkan surat pengantar dan layanan serupa yang dokumennya lengkap dapat diselesaikan dalam 5-10 menit. Bapak Hartoyo, Sekretaris Desa, menambahkan bahwa setiap pelayanan umumnya memerlukan waktu 3-5 menit, tergantung pada masalah yang dihadapi.

Temuan ini sejalan dengan keterangan warga Desa Wirun. Bapak Suyanto menyatakan bahwa pelayanan cepat dan tidak sampai 10 menit jika surat-surat yang dibawa lengkap. Bapak Haryanto menambahkan bahwa waktu pelayanan biasanya 3-5 menit, tergantung ada tidaknya antrean. Ibu Partiyem menyebutkan bahwa layanan yang diberikan tidak memakan waktu lama, dan Ibu Atik memperkirakan pelayanan selesai

sekitar 5-10 menit.

Berdasarkan kesaksian informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan di Desa Wirun berlangsung cepat, dan durasi pelayanan sangat bergantung pada kesiapan masyarakat. Apabila dokumen yang diperlukan lengkap, proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 10 menit.

b. Kualitas layanan

Indikator kualitas pelayanan menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan Pemerintah Desa, terutama terkait kelengkapan sarana dan prasarana serta mutu layanan yang diterima. Pelayanan berkualitas tercermin dari kepuasan warga terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan. Penelitian menunjukkan bahwa di Desa Wirun, kelengkapan sarana dan prasarana menjadi faktor utama yang mendukung kelancaran pelayanan, meningkatkan kenyamanan, dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi.

Menurut Bapak Erry, Kepala Desa Wirun, sarana yang tersedia sudah memadai, mencakup ruang tunggu, toilet, ruang pelayanan, dan ruang kepala desa, sedangkan prasarana seperti laptop juga cukup. Bapak Hartoyo, Sekretaris Desa, menambahkan bahwa sarana dan prasarana di kantor desa sudah lengkap dan terlengkapi dengan baik, sehingga pekerjaan dapat berjalan

secara efektif dan efisien.

Pendapat warga Desa Wirun juga sejalan dengan keterangan kepala desa. Bapak Suyamto menyatakan bahwa ruang tunggu sudah bersih dan nyaman. Bapak Haryanto menilai sarana dan prasarana cukup memadai dan baik. Ibu Partiyem menambahkan bahwa ruang tunggu terasa nyaman, dan Ibu Atik menilai sarana yang ada sudah memadai serta lumayan lengkap.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Desa Wirun sudah memadai, dengan ruang tunggu yang bersih dan nyaman serta fasilitas pendukung lain yang lengkap, sehingga masyarakat merasa nyaman saat menerima pelayanan.

Alur pelayanan di Kantor Desa Wirun memiliki peranan penting karena memungkinkan masyarakat mengetahui tata cara pengurusan administrasi dengan jelas. Berdasarkan wawancara dengan informan, sistem atau alur pelayanan yang diterapkan berjalan tertib dan mudah dipahami.

Bapak Erry, Kepala Desa Wirun, menjelaskan bahwa alur dimulai dengan warga membawa surat pengantar dari RT atau RW. Setibanya di kantor desa, warga diarahkan ke bagian pelayanan yang sesuai, seperti kependudukan atau urusan lainnya, dan petugas akan membuat surat pengantar sesuai kebutuhan. Bapak Hartoyo, Sekretaris Desa,

menambahkan bahwa prosedur ini sudah sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pendapat warga Desa Wirun juga mendukung keterangan tersebut. Bapak Suyamto menilai alur pelayanan sudah benar dan mudah dipahami. Bapak Haryanto menyebutkan bahwa alur pelayanan jelas, dimulai dari membawa surat pengantar, menuju bagian pelayanan yang sesuai, dan diproses oleh petugas secara cepat, terutama jika dokumen lengkap. Ibu Partiyem menambahkan bahwa masyarakat cukup mengambil nomor antrean bila ramai, dan petugas memberikan penjelasan yang jelas sehingga tidak membingungkan. Ibu Atik juga menekankan bahwa pelayanan teratur, cepat, dan bisa selesai dalam hitungan menit apabila dokumen lengkap dan kondisi tidak terlalu ramai.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa alur pelayanan di Kantor Desa Wirun diawali dengan membawa surat pengantar dari RT atau RW, dilanjutkan dengan pengambilan nomor antrean sesuai jenis keperluan. Petugas memberikan penjelasan prosedur yang jelas dan memproses permohonan secara cepat, sehingga pelayanan dapat diselesaikan pada hari yang sama apabila dokumen lengkap dan kondisi pelayanan tidak terlalu padat.

Pemerintah Desa Wirun berupaya memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur

melalui peningkatan kedisiplinan aparat, pemenuhan persyaratan administrasi, pemanfaatan teknologi, serta penyediaan sarana-prasarana memadai. Aparatur desa melayani masyarakat secara ramah, responsif, dan profesional, sehingga permohonan layanan dapat diselesaikan dengan efisien tanpa mengurangi kualitas. Kepala Desa, Bapak Erry, menyatakan percepatan pelayanan dilakukan dengan memastikan pegawai tepat waktu, menyederhanakan alur birokrasi, melengkapi fasilitas kantor, serta memanfaatkan teknologi untuk pengetikan dan pencetakan dokumen agar proses lebih cepat.

Sementara itu, Bapak Hartoyo, Sekretaris Desa, menambahkan bahwa percepatan pelayanan juga didukung dengan penyiapan format administrasi yang sudah baku dan siap pakai, sehingga masyarakat cukup melengkapi persyaratan dan petugas dapat langsung memproses dokumen tanpa menunggu lama.

Pandangan masyarakat juga menunjukkan apresiasi terhadap percepatan pelayanan. Bapak Suyanto menyatakan bahwa proses sekarang cepat asalkan syarat lengkap, dan hanya menunggu sebentar sebelum dokumen selesai. Bapak Haryanto menambahkan bahwa jika dokumen lengkap, layanan biasanya selesai kurang dari setengah jam. Ibu Partiyem mengungkapkan bahwa pelayanan kini lebih cepat dibanding sebelumnya, dan petugas yang ramah membuat proses

menunggu lebih nyaman. Ibu Atik juga menyebutkan bahwa apabila semua persyaratan lengkap, proses dapat selesai bahkan langsung di tempat.

Dari keterangan para informan, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan di Kantor Desa Wirun saat ini sudah berjalan cepat, terutama ketika persyaratan administrasi lengkap. Waktu penyelesaian relatif singkat, sikap petugas ramah dan sigap, sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas selama proses pelayanan berlangsung.

c. Responsivitas

Indikator responsivitas menggambarkan kemampuan Pemerintah Desa Wirun dalam menjalankan misi dan tujuan, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini terkait dengan permasalahan yang menjadi penghambat pelayanan, media penyampaian aspirasi, serta daya tanggap pemerintah desa terhadap harapan warga.

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa permasalahan menjadi penghambat dalam pelayanan publik. Bapak Erry, Kepala Desa Wirun, menyatakan bahwa masyarakat yang tidak membawa kelengkapan berkas, seperti surat pengantar RT/RW, seringkali menjadi hambatan utama. Bapak Hartoyo, Sekretaris Desa, menambahkan bahwa masyarakat terkadang lupa aturan atau tidak mengetahui syarat yang harus dibawa, sementara pelayanan online

juga terkadang terganggu oleh sistem yang eror.

Dari keterangan warga, hambatan lain juga muncul. Bapak Suyanto menyebutkan bahwa pelayanan kadang molor dari jadwal karena perangkat desa mengikuti rapat atau kegiatan di luar kantor, sehingga warga harus menunggu lebih lama. Bapak Haryanto mengungkapkan bahwa keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan antrean panjang ketika jumlah warga yang mengurus administrasi banyak. Ibu Partiyem menambahkan bahwa kurangnya informasi mengenai persyaratan dokumen membuat warga harus kembali ke kantor untuk melengkapi berkas. Ibu Atik juga menyatakan bahwa gangguan pada peralatan teknologi, seperti komputer atau printer yang rusak, memperlambat proses pencetakan dokumen.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam pelayanan publik di Desa Wirun meliputi waktu pelayanan yang tidak sesuai jadwal, kurangnya informasi mengenai persyaratan dokumen, keterbatasan pegawai, serta gangguan peralatan teknologi. Meskipun demikian, perangkat desa tetap berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin agar masyarakat tetap memperoleh layanan yang cepat, tepat, dan efektif.

Aspirasi masyarakat mencakup harapan, kebutuhan, dan pendapat warga terkait penyelenggaraan pemerintahan desa, pembangunan,

dan pelayanan umum. Penyampaian aspirasi dilakukan melalui berbagai media untuk memastikan suara masyarakat terdengar oleh Pemerintah Desa Wirun.

Berdasarkan wawancara, Bapak Erry, Kepala Desa Wirun, menyampaikan bahwa aspirasi biasanya disampaikan secara langsung maupun melalui komunikasi WhatsApp dan telepon. Bapak Hartoyo, Sekretaris Desa, menambahkan bahwa aspirasi juga disampaikan melalui RT/RW dalam pertemuan rutin tingkat dusun yang diadakan setiap bulan, sekaligus menjadi sarana menyampaikan program pemerintah desa.

Pendapat warga menunjukkan beragam cara menyampaikan aspirasi kepada Pemerintah Desa Wirun. Bapak Suyanto menyebut rapat atau musyawarah desa sebagai wadah utama, sementara Bapak Haryanto menekankan penyampaian langsung ke kantor desa untuk mendapatkan tanggapan cepat. Ibu Partiyem menuturkan warga juga menitipkan aspirasi melalui ketua RT/RW yang diteruskan dalam pertemuan resmi atau kunjungan perangkat desa. Ibu Atik menambahkan sebagian warga memanfaatkan telepon atau pesan singkat jika tidak dapat hadir langsung, sehingga penyampaian aspirasi tetap fleksibel dan dapat dijangkau oleh seluruh warga.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aspirasi masyarakat Desa Wirun disampaikan melalui berbagai media, termasuk

rapat atau musyawarah desa, perantara RT/RW, kunjungan langsung ke kantor desa, serta komunikasi telepon atau pesan singkat. Pendekatan yang beragam ini memungkinkan warga menyampaikan pendapat dan usulan secara efektif, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Daya tanggap merupakan kemampuan Pemerintah Desa Wirun dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, pemerintah desa menunjukkan kemampuan yang baik dalam menampung aspirasi warga.

Bapak Erry, Kepala Desa Wirun, menyatakan bahwa kritik dan saran dari masyarakat diterima dengan baik sebagai masukan untuk memperbaiki pelayanan yang masih kurang optimal. Bapak Hartoyo, Sekretaris Desa, menambahkan bahwa aspirasi dan harapan masyarakat yang disampaikan melalui musyawarah akan segera ditangani jika ditemukan pelayanan yang kurang baik.

Keterangan warga sejalan dengan hal tersebut. Bapak Suyamto menilai bahwa pemerintah desa cukup tanggap terhadap usulan dan keluhan warga, dengan memberikan respon baik secara lisan maupun melalui tindak lanjut di lapangan, meskipun prosesnya kadang memerlukan waktu sesuai kemampuan dan anggaran yang tersedia. Bapak Haryanto menambahkan bahwa setiap masukan

dicatat dalam pertemuan RT atau musyawarah desa, dan respons yang diberikan bersifat komunikatif sehingga warga mengetahui perkembangan usulan mereka.

Ibu Partiyem menilai bahwa pemerintah desa bersikap terbuka; misalnya, saat ia mengusulkan perbaikan jalan, pihak desa memberikan penjelasan terkait jadwal pelaksanaan dan keterbatasan dana sehingga masyarakat merasa didengar. Ibu Atik juga menyebutkan bahwa dalam hal mendesak, seperti perbaikan fasilitas umum atau pelayanan administrasi yang perlu segera diselesaikan, perangkat desa bergerak cepat, sedangkan aspirasi jangka panjang diakomodasi melalui perencanaan tahunan desa.

Berdasarkan temuan tersebut, secara umum pemerintah Desa Wirun memiliki daya tanggap yang baik dalam menampung harapan masyarakat. Masyarakat merasa usulan dan keluhan mereka selalu mendapat respon, baik secara langsung maupun melalui tindak lanjut, dan pihak desa terbuka dalam memberikan penjelasan terkait alasan penundaan atau tahapan pelaksanaan program. Dalam kondisi mendesak, penyelesaian dilakukan cepat, sedangkan aspirasi jangka panjang diakomodasi melalui perencanaan tahunan desa.

d. Responsibilitas

Indikator responsibilitas mengukur sejauh mana pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Wirun berjalan

sesuai prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan organisasi yang benar, termasuk aspek keramahan dan kedisiplinan aparatur desa.

Salah satu aspek penting adalah keramahan Pemerintah Desa, yang berkaitan dengan perilaku dan sikap aparatur saat melayani masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Erry, Kepala Desa Wirun, menyatakan bahwa secara umum aparatur desa sudah ramah, meskipun terdapat satu atau dua orang yang kurang ramah akibat kesalahpahaman antarwarga. Bapak Hartoyo, Sekretaris Desa, menekankan bahwa seluruh petugas harus ramah dan santun agar pelayanan tidak mengecewakan masyarakat.

Pendapat warga juga menunjukkan bahwa keramahan aparatur desa terasa nyata. Bapak Suyamto menyebutkan bahwa perangkat desa selalu menyapa warga, berbicara dengan sopan, dan sabar mendengarkan keperluan mereka, sehingga pelayanan terasa nyaman. Bapak Haryanto menambahkan bahwa keramahan tercermin tidak hanya dalam ucapan, tetapi juga sikap membantu, termasuk menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas sehingga masyarakat merasa dihargai. Ibu Partiyem menyatakan bahwa sambutan hangat dan senyuman petugas membuatnya tidak sungkan bertanya atau mengajukan permohonan layanan. Ibu Atik menambahkan bahwa aparatur desa tetap sabar dan menjelaskan kekurangan berkas dengan baik,

tanpa membuat warga merasa malu.

Berdasarkan keterangan empat informan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Wirun menunjukkan keramahan melalui sapaan hangat, tutur kata sopan, kesabaran, dan sikap membantu. Sikap ramah ini membuat masyarakat merasa nyaman, dihargai, dan lebih mudah berinteraksi saat mengurus pelayanan di kantor desa.

Prinsip kedisiplinan merupakan ukuran sejauh mana Pemerintah Desa Wirun patuh terhadap peraturan yang berlaku dan bertanggung jawab atas tugas yang dijalankan. Berdasarkan hasil wawancara, penerapan kedisiplinan terlihat dari jam kerja, jadwal piket, kesiapan aparatur, serta keteraturan administrasi.

Bapak Erry, Kepala Desa Wirun, menyatakan bahwa aparatur desa sudah disiplin dalam hal waktu kerja, keramahan, dan tata tertib berpakaian, meskipun ada beberapa perangkat yang terkadang tidak mengenakan atribut lengkap, seperti ID Card. Bapak Hartoyo, Sekretaris Desa, menambahkan bahwa jam kerja telah ditetapkan, yaitu Senin-Kamis pukul 07.00–15.30 WIB dan Jumat hingga pukul 11.30 WIB, dengan disiplin yang baik, namun beberapa pegawai masih kurang disiplin dalam memakai atribut.

Pendapat masyarakat selaras dengan keterangan tersebut. Bapak Suyamto menilai kedisiplinan pemerintah desa terlihat dari ketepatan waktu

pelayanan, sehingga masyarakat dilayani dengan baik tanpa menunggu lama. Bapak Haryanto menambahkan bahwa disiplin aparatur tercermin dari kesigapan mereka dalam melaksanakan tugas sesuai aturan, tanpa meninggalkan tempat kerja saat jam pelayanan. Ibu Partiyem menekankan bahwa kedisiplinan terlihat pada keteraturan administrasi dan konsistensi mengikuti prosedur, tanpa perlakuan istimewa yang melanggar aturan. Ibu Atik menambahkan bahwa aparatur bekerja profesional sesuai jam operasional dan memberikan arahan jelas jika berkas warga belum lengkap, sehingga pelayanan tetap cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan empat masyarakat, dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip kedisiplinan Pemerintah Desa Wirun telah diterapkan dengan baik. Hal ini terlihat dari ketepatan waktu kehadiran pegawai, kesigapan dalam melayani, keteraturan administrasi, dan konsistensi menjalankan prosedur sesuai aturan, yang semuanya memberikan dampak positif terhadap kelancaran pelayanan publik di Desa Wirun.

e. Akuntabilitas

Indikator akuntabilitas mengukur sejauh mana kebijakan dan kegiatan Pemerintah Desa Wirun dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, termasuk tingkat keberhasilan program kerja dan penyelesaian masalah yang ada di

lapangan.

Salah satu aspek penting adalah tingkat keberhasilan program kerja. Bapak Erry, Kepala Desa Wirun, menyatakan bahwa program-program desa sudah dijalankan sesuai aturan dan prosedur yang berlaku, dengan laporan kegiatan dan proposal yang tertata baik. Bapak Hartoyo, Sekretaris Desa, menambahkan bahwa meskipun secara umum program berjalan lancar, ada beberapa kendala terkait pembangunan akibat keterlambatan anggaran dari pemerintah pusat.

Pendapat warga juga menunjukkan keberhasilan program desa di berbagai bidang. Bapak Suyanto menilai program pembangunan infrastruktur, seperti perbaikan jalan dan saluran air, sudah sangat berhasil karena melibatkan partisipasi masyarakat, sehingga fasilitas desa menjadi lebih baik. Bapak Haryanto menyebutkan bahwa program pemberdayaan ekonomi, termasuk pelatihan UMKM dan bantuan modal usaha, membantu warga memulai usaha kecil dan meningkatkan pendapatan sebagian masyarakat, meskipun belum semua warga memanfaatkannya secara maksimal. Ibu Partiyem menilai program kesehatan cukup berhasil, terutama posyandu rutin dan pelayanan imunisasi yang lancar, namun berharap ada penambahan kegiatan penyuluhan kesehatan. Ibu Atik menyatakan bahwa program pendidikan berjalan baik, terlihat dari bantuan perlengkapan sekolah untuk

anak-anak dari keluarga kurang mampu, walaupun cakupannya masih bisa diperluas.

Berdasarkan keterangan empat masyarakat, secara umum tingkat keberhasilan program kerja Pemerintah Desa Wirun dinilai cukup tinggi di berbagai bidang, mulai dari infrastruktur, kesehatan, pemberdayaan ekonomi, hingga pendidikan. Keberhasilan ini tampak dari hasil nyata yang dirasakan masyarakat, meskipun masih terdapat harapan agar cakupan dan intensitas program dapat ditingkatkan, khususnya dalam penyuluhan kesehatan dan perluasan manfaat bantuan.

Aspek pertanggungjawaban dalam indikator akuntabilitas mengukur sejauh mana Pemerintah Desa Wirun menuntaskan masalah yang muncul di lapangan dengan sungguh-sungguh dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara, Bapak Erry, Kepala Desa Wirun, menyampaikan bahwa setiap masalah yang muncul selalu ditangani dengan melibatkan pihak terkait, seperti lembaga atau dinas, sehingga permasalahan segera diatasi. Bapak Hartoyo, Sekretaris Desa, menambahkan bahwa selama ini belum ada masalah signifikan, namun bila terjadi, langsung ditangani sesuai kondisi lapangan atau melalui pihak terkait.

Masyarakat menilai upaya

pemerintah desa dalam menyelesaikan masalah berjalan dengan baik. Bapak Suyanto mencontohkan ketika terjadi sengketa lahan antarwarga, pemerintah desa memfasilitasi pertemuan antara pihak terkait, menghadirkan tokoh masyarakat, dan menyampaikan hasil keputusan secara terbuka. Bapak Haryanto menambahkan bahwa saat terjadi banjir kecil, pemerintah desa tidak hanya memberikan bantuan sementara, tetapi juga mencari solusi permanen dengan memperbaiki saluran drainase, melibatkan warga dalam kerja bakti. Ibu Partiyem menekankan bahwa setiap keluhan warga, baik langsung maupun melalui RT/RW, segera ditindaklanjuti, misalnya terkait saluran air tersumbat atau jalan rusak, dengan laporan perkembangan yang transparan kepada masyarakat. Ibu Atik menyebutkan bahwa permasalahan administratif, seperti kesalahan data dokumen kependudukan, segera dikoreksi oleh perangkat desa tanpa prosedur berbelit-belit, menunjukkan tanggung jawab dan kepedulian aparat desa.

Berdasarkan keterangan empat informan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Wirun memiliki tingkat pertanggungjawaban yang tinggi dalam menangani masalah di lapangan. Penanganan dilakukan secara cepat, transparan, melibatkan masyarakat, serta berfokus pada solusi permanen, sehingga warga merasa dihargai dan yakin bahwa setiap permasalahan akan ditanggapi

dengan serius oleh pihak desa.

2. Pembahasan

Berlandaskan hasil penelitian di Desa Wirun, Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo, kinerja Pemerintah Desa dalam pelayanan publik dianalisis menggunakan lima indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto (2006), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kelima indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan publik di Desa Wirun telah berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

1. Produktivitas

Produktivitas berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, dihitung dengan membandingkan input yang digunakan dengan output yang dihasilkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah pelayanan harian di Kantor Desa Wirun bervariasi antara 2 hingga 15 orang, dengan peningkatan pada momen tertentu, seperti kelulusan sekolah atau penyaluran bantuan pemerintah. Lama waktu pelayanan rata-rata berkisar 5–30 menit, tergantung pada kelengkapan berkas dan jenis layanan. Sebagian besar masyarakat merasa puas karena pelayanan cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan publik di Desa Wirun sudah baik, didukung kedisiplinan aparatur desa dan kesiapan masyarakat dalam

memenuhi persyaratan administrasi. Pengelolaan antrian dan distribusi beban kerja pegawai masih dapat dioptimalkan, khususnya saat volume pelayanan meningkat.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana serta keteraturan prosedur pelayanan. Sarana prasarana di Kantor Desa Wirun sudah memadai, termasuk ruang tunggu bersih dan nyaman, fasilitas toilet, ruang pelayanan, perangkat komputer, printer, dan jaringan internet. Kelengkapan ini mendukung kelancaran pelayanan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Prosedur pelayanan terstruktur jelas: warga membawa surat pengantar dari RT/RW, diarahkan ke bagian layanan sesuai kebutuhan, dan petugas memberikan penjelasan serta memproses dokumen cepat bila persyaratan lengkap. Percepatan pelayanan juga dilakukan melalui pemanfaatan teknologi, format administrasi baku, dan penyederhanaan alur birokrasi. Kualitas layanan dikategorikan baik, meskipun pemanfaatan teknologi masih dapat dioptimalkan untuk mengantisipasi lonjakan permintaan, misalnya melalui layanan daring yang lebih stabil.

3. Responsivitas

Responsivitas mengukur kemampuan pemerintah desa memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Hambatan utama di Desa Wirun meliputi kelengkapan berkas yang kurang, keterbatasan jumlah pegawai,

gangguan teknis pada perangkat, dan kurangnya informasi terkait persyaratan layanan. Aspirasi masyarakat disampaikan melalui musyawarah desa, pertemuan RT/RW, kunjungan langsung ke kantor desa, serta komunikasi melalui telepon atau pesan singkat. Pemerintah desa dinilai tanggap terhadap masukan dan keluhan, meskipun aspirasi jangka panjang sering memerlukan waktu lebih lama karena keterbatasan anggaran. Hal ini menunjukkan responsivitas pemerintah desa sudah baik, terutama dalam menangani masalah mendesak, namun diperlukan peningkatan pada penyebaran informasi persyaratan layanan dan pemeliharaan perangkat teknologi untuk mengurangi hambatan teknis.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menilai sejauh mana pelayanan publik sesuai dengan prinsip administrasi dan kebijakan organisasi yang benar. Dari sisi keramahan, sebagian besar perangkat desa bersikap sopan, komunikatif, dan membantu warga dengan sabar. Masyarakat merasa nyaman, meskipun terdapat sedikit kasus ketidaksopanan akibat kesalahpahaman. Dari sisi kedisiplinan, pemerintah desa menjalankan jam kerja sesuai aturan (Senin-Kamis 07.00-15.30 WIB dan Jumat 07.00-11.30 WIB), dengan keteraturan administrasi dan kesigapan petugas dalam melayani. Beberapa pegawai belum konsisten dalam penggunaan atribut lengkap, seperti ID card. Secara keseluruhan,

responsibilitas pelayanan publik di Desa Wirun tergolong baik, dengan keramahan dan kedisiplinan waktu sudah menjadi budaya kerja, meskipun disiplin atribut masih perlu ditingkatkan.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas mengukur sejauh mana kebijakan dan kegiatan pemerintah desa dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Program kerja desa di bidang infrastruktur, kesehatan, pendidikan, dan pemberdayaan ekonomi berjalan baik dan memberikan manfaat nyata. Hambatan muncul terkait keterlambatan pencairan dana dari pemerintah pusat, yang mempengaruhi jadwal pelaksanaan program. Dalam penyelesaian masalah, pemerintah desa menunjukkan tanggung jawab tinggi dengan melibatkan pihak terkait, menyampaikan informasi secara transparan, dan melibatkan masyarakat dalam proses penyelesaian. Hal ini berlaku baik untuk masalah administratif maupun permasalahan fisik, seperti perbaikan jalan dan saluran air. Akuntabilitas Pemerintah Desa Wirun tergolong tinggi karena menekankan transparansi, partisipasi, dan penyelesaian masalah permanen.

Secara keseluruhan, kinerja Pemerintah Desa Wirun dalam pelayanan publik tergolong baik pada semua indikator. Produktivitas dan kualitas layanan sudah optimal, responsivitas cukup tinggi, responsibilitas terjaga, dan

akuntabilitas kuat. Beberapa aspek yang perlu ditingkatkan antara lain kedisiplinan penggunaan atribut, perbaikan sistem informasi persyaratan layanan, pemeliharaan perangkat teknologi, serta strategi mitigasi terhadap keterlambatan dana dari pusat agar pelaksanaan program tetap tepat waktu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Desa Wirun, Kecamatan Mojolaban, Kabupaten Sukoharjo, dapat disimpulkan bahwa kinerja Pemerintah Desa dalam pelayanan publik secara umum tergolong baik. Analisis menggunakan lima indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto (2006) menunjukkan:

1. Produktivitas pelayanan publik di Desa Wirun sudah efisien dan efektif, dengan waktu pelayanan yang relatif cepat dan jumlah layanan yang memadai, meskipun pengelolaan antrian masih dapat dioptimalkan pada saat volume pelayanan meningkat.
2. Kualitas layanan tergolong baik, didukung kelengkapan sarana dan prasarana, prosedur pelayanan yang jelas, serta pemanfaatan teknologi dan format administrasi baku. Beberapa aspek teknologi masih dapat ditingkatkan agar lebih stabil dan memadai.
3. Responsivitas pemerintah desa sudah cukup tinggi, terutama dalam menanggapi masalah

mendesak, aspirasi, dan keluhan masyarakat. Perlu peningkatan pada penyebaran informasi persyaratan layanan serta pemeliharaan perangkat teknologi.

4. Responsibilitas pelayanan publik terjaga melalui keramahan dan kedisiplinan waktu aparatur desa. Namun, kedisiplinan penggunaan atribut masih perlu diperbaiki.
5. Akuntabilitas tergolong tinggi, terlihat dari keberhasilan program kerja di berbagai bidang dan penyelesaian masalah di lapangan yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada solusi permanen.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Agus Dwiyanto. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Aguinis, H. (2009). Performance Management. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Busro, M. (2018). Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Bukit, B., et al. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Hanif. (2020). Administrasi Pemerintahan Desa. Jakarta: Kencana.

- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lexy J. Moleong. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lijan Poltak Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Z., & Laksana, T. (2015). *Manajemen Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasolong, H. (2012). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Simanjuntak, P.J. dalam Widodo, S.E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Widiati. (2021). *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar*. Skripsi. Universitas Achmad Yani Banjarmasin.
- Widyatmoko, L. (2010). *Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widodo, S.E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.