PARABELA

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

Kinerja Pelayanan Pemerintahan di Desa Mokaleleo Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe

Firmansyah*

[1], Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*
Universitas Sulawesi Tenggara
*e-mail korespondensi penulis: instituteberdaya@gmail.com

Abstract

This study examines government service performance in Mokaleleo Village, Puriala District, Konawe Regency, focusing on service quality, responsibility, and accountability. A descriptive qualitative approach was employed. Informants were purposively selected from village government officials, the Village Consultative Body, and community members. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document review, and analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing and verification. The findings indicate that service quality was perceived as reasonably good in terms of access, staff courtesy, and administrative order. However, predictable document completion times and the use of information technology remained limited. Responsibility was reflected in officials' commitment to their duties, deliberative meetings, and activity reporting, although consistent service hours and documentation required improvement. Accountability was supported by reporting forums, budget disclosure, and oversight by the Village Consultative Body, while information dissemination did not reach all residents equally. Improvements in staff conduct were therefore not fully accompanied by predictable procedures and accessible public information. Strengthening service standards, staff capacity, complaint recording, and complementary digital and offline information channels is recommended. These findings are context-specific, as the study does not provide measured service times, a satisfaction survey, or an independent financial audit.

Keywords*: government services; service quality; responsibility; accountability; village government*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pelayanan pemerintahan di Desa Mokaleleo, Kecamatan Puriala, Kabupaten Konawe, melalui dimensi kualitas layanan, responsibilitas, dan akuntabilitas. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Informan dipilih secara purposif dari unsur pemerintah desa, Badan Permusyawaratan Desa, dan masyarakat. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai cukup baik pada kemudahan akses, keramahan aparatur, dan ketertiban administrasi, tetapi kepastian waktu penyelesaian dokumen serta pemanfaatan teknologi masih terbatas. Responsibilitas tercermin dalam komitmen menjalankan tugas, penyelenggaraan musyawarah, dan pelaporan kegiatan, dengan kelemahan pada konsistensi waktu pelayanan dan dokumentasi. Akuntabilitas didukung forum pertanggungjawaban, pelaporan anggaran, dan pengawasan BPD, tetapi penyebaran informasi belum menjangkau seluruh warga secara merata. Temuan memperlihatkan bahwa perbaikan perilaku aparatur belum sepenuhnya diikuti kepastian proses dan akses informasi publik.

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

Penguatan standar pelayanan, kapasitas aparatur, pencatatan pengaduan, serta penggunaan saluran informasi digital dan nondigital secara bersamaan diperlukan untuk memperbaiki pelayanan. Kesimpulan bersifat kontekstual karena penelitian tidak menyajikan pengukuran waktu layanan, survei kepuasan, atau pemeriksaan keuangan independen.

Kata kunci: pelayanan pemerintahan; kualitas layanan; responsibilitas; akuntabilitas; pemerintah desa

1. Pendahuluan

Pemerintahan desa merupakan entitas pemerintahan paling dasar yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Desa memiliki posisi yang sangat strategis dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sebab sebagian besar penduduk Indonesia tinggal di wilayah perdesaan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pelayanan pemerintahan di desa merupakan salah satu indikator penting dalam memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di tingkat lokal.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa, yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik meliputi berbagai aspek seperti administrasi kependudukan, pelayanan surat menyurat, pengurusan dokumen, pelayanan bantuan sosial, serta koordinasi kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa. Kinerja pelayanan tersebut menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas dan efisiensi aparatur pemerintahan desa dalam menjalankan fungsinya.

Namun pada kenyataannya, pelayanan pemerintahan di tingkat desa masih seringkali dihadapkan pada berbagai persoalan klasik, seperti keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya sistem administrasi dan pengelolaan keuangan, rendahnya kapasitas aparatur, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini tentu berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa masih menjadi sorotan utama dalam berbagai kajian kebijakan publik.

Desa Mokaleleo yang terletak di Kecamatan Puriala, Kabupaten Konawe, merupakan salah satu desa yang menjadi representasi dari kondisi desa-desa di wilayah Sulawesi Tenggara. Secara geografis, desa ini memiliki potensi sumber daya alam dan pertanian yang cukup besar. Namun, dalam aspek pelayanan pemerintahan, masih terdapat berbagai tantangan yang dirasakan oleh masyarakat. Kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan masih dirasa belum optimal, baik dari aspek kecepatan, kejelasan prosedur, keterbukaan informasi, maupun dari sisi etika pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan beberapa warga masyarakat Desa Mokaleleo, terdapat keluhan mengenai lambatnya proses pelayanan administrasi, kurangnya komunikasi antara aparat desa dengan masyarakat, serta masih adanya praktik birokrasi yang tidak efisien. Selain itu, pemahaman aparatur desa terhadap tugas pokok dan fungsinya dalam melayani masyarakat juga dinilai belum merata. Hal ini dapat

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap sistem dan kinerja pelayanan pemerintahan desa.

Kinerja pelayanan pemerintahan pada hakikatnya tidak hanya dilihat dari output layanan yang dihasilkan, tetapi juga dari proses pelayanannya itu sendiri, termasuk sikap dan kompetensi aparatur, kemudahan prosedur, serta partisipasi masyarakat. Kinerja organisasi dalam melakukan pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek antara lain adalah produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Indikator-indikator ini penting untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Penilaian kinerja pelayanan desa perlu membedakan antara tersedianya pelayanan dan mutu pengalaman warga ketika mengaksesnya. Kantor yang terbuka dan dokumen yang akhirnya selesai belum dengan sendirinya menunjukkan bahwa proses pelayanan telah memberikan kepastian. Warga juga memerlukan informasi mengenai persyaratan, petugas yang menangani, tahapan pemeriksaan, dan waktu penyelesaian. Ketika unsur tersebut tidak jelas, biaya waktu yang ditanggung masyarakat dapat meningkat meskipun hubungan antara aparatur dan warga berlangsung ramah. Karena itu, penilaian pelayanan perlu menempatkan pengalaman pengguna sebagai bagian dari evaluasi pemerintahan desa.

Kondisi ini mendorong perlunya dilakukan penelitian yang mendalam untuk menilai dan menganalisis sejauh mana kinerja pelayanan pemerintahan di Desa Mokaleleo Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe, serta apa saja faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan masukan dan rekomendasi kepada pemerintah desa, kecamatan, maupun pemerintah daerah Kabupaten Konawe dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Penelitian ini menjadi penting, mengingat pelayanan publik merupakan hak dasar masyarakat dan menjadi ukuran keberhasilan pemerintahan dalam menjalankan fungsi-fungsinya. Pelayanan pemerintahan yang baik di tingkat desa akan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta menciptakan iklim sosial yang lebih kondusif untuk kemajuan desa.

Secara konseptual, kinerja merupakan hasil pelaksanaan tugas yang harus dilihat dalam kaitannya dengan tanggung jawab yang diberikan. Mangkunegara (2005) menekankan hasil kerja dari segi kualitas dan kuantitas. Sedarmayanti (2009) menempatkan kapasitas sumber daya manusia dan produktivitas kerja sebagai unsur yang relevan bagi organisasi. Dalam pelayanan pemerintahan desa, kedua pandangan tersebut membantu menjelaskan bahwa hasil kerja aparatur tidak cukup dinilai dari banyaknya dokumen yang diproses. Ketepatan dokumen, kejelasan komunikasi, dan kemampuan menyelesaikan kebutuhan warga juga merupakan bagian dari hasil kerja yang bermakna.

Pendapat yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2021) dengan mengatakan bahwa kinerja birokrasi dapat dilihat dari 5 aspek yaitu :

Produktivitas mengacu pada kemampuan birokrasi dalam menghasilkan output yang maksimal dengan input yang tersedia. Dalam konteks pemerintahan, produktivitas tidak hanya diukur dari jumlah layanan yang diberikan, tetapi juga dari efisiensi dalam

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

penggunaan sumber daya seperti anggaran, tenaga kerja, dan waktu. Semakin tinggi produktivitas birokrasi, semakin banyak program dan kebijakan yang bisa direalisasikan dengan kualitas yang terjaga.

Kualitas layanan berkaitan dengan seberapa baik birokrasi dapat memenuhi harapan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik. Ini mencakup aspek kecepatan, keakuratan, kemudahan akses, keramahan petugas, serta hasil akhir dari layanan tersebut. Birokrasi yang berkinerja baik harus mampu memberikan layanan yang tidak hanya cepat tetapi juga memuaskan secara substansi.

Responsivitas adalah sejauh mana birokrasi mampu menanggapi kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Birokrasi yang responsif akan menunjukkan kemampuan dalam menangkap perubahan lingkungan sosial serta menyesuaikan kebijakan dan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Ini merupakan indikator penting dari kedekatan antara pemerintah dan rakyat.

Responsibilitas merujuk pada kesesuaian antara pelaksanaan tugas birokrasi dengan norma-norma, nilai-nilai, dan aturan hukum yang berlaku. Birokrasi yang memiliki responsibilitas tinggi tidak akan menyimpang dari prosedur dan peraturan perundang-undangan, serta menjunjung tinggi etika administrasi publik. Hal ini berkaitan dengan integritas dan kepatuhan birokrat dalam menjalankan fungsinya.

Akuntabilitas menunjukkan sejauh mana birokrasi dapat dipertanggungjawabkan kepada publik atau pihak yang berwenang atas segala keputusan, tindakan, dan penggunaan sumber daya. Akuntabilitas mencerminkan transparansi, keterbukaan, serta adanya mekanisme evaluasi dan pelaporan yang memungkinkan publik untuk menilai kinerja birokrasi secara objektif.

Artikel ini memusatkan analisis pada tiga dimensi yang dioperasionalkan dalam penelitian, yaitu kualitas layanan, responsibilitas, dan akuntabilitas. Pembatasan tersebut mempertahankan ruang lingkup penelitian lapangan. Produktivitas dan responsivitas tetap berada dalam kerangka konseptual kinerja birokrasi, tetapi tidak diperlakukan sebagai dimensi empiris yang diukur secara terpisah. Pemilihan tiga dimensi memungkinkan penelaahan hubungan antara pengalaman warga, tanggung jawab administratif, dan pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan. Dengan demikian, kesimpulan tidak dimaksudkan sebagai penilaian lengkap terhadap seluruh dimensi kinerja birokrasi desa.

Kualitas layanan menjelaskan bagaimana warga mengalami proses pelayanan. Responsibilitas berkaitan dengan tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugas sesuai ketentuan dan standar kerja. Akuntabilitas berhubungan dengan keterbukaan penjelasan serta kesempatan masyarakat menilai tindakan pemerintah desa. Ketiga dimensi memiliki hubungan, tetapi tidak dapat disamakan. Pelayanan yang ramah dapat berlangsung bersamaan dengan waktu penyelesaian yang belum pasti. Demikian pula, laporan anggaran yang disampaikan kepada forum desa belum tentu mudah diperoleh warga yang tidak menghadiri pertemuan. Perbedaan ini menjadi dasar pembacaan terhadap temuan penelitian.

Secara konseptual, desa tidak hanya dipahami sebagai wilayah geografis, tetapi juga sebagai komunitas hukum yang memiliki struktur pemerintahan sendiri, wilayah, dan kewenangan. Desa memiliki hak asal usul serta kewenangan lokal berskala desa,

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

termasuk dalam pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan pembangunan berbasis partisipasi masyarakat.

Dalam konteks pembangunan, desa diharapkan menjadi subjek, bukan objek. Pendekatan pembangunan partisipatif yang melibatkan masyarakat secara aktif dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan menjadi ciri penting konsep desa saat ini. Program Dana Desa yang disalurkan oleh pemerintah pusat menjadi salah satu instrumen penting dalam mendorong kemandirian desa dan meningkatkan kesejahteraan warganya. Dengan kewenangan dan potensi yang dimiliki, desa di Indonesia menjadi fondasi utama dalam menciptakan pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan, sesuai dengan semangat Nawacita untuk membangun Indonesia dari pinggiran.

Persoalan utama yang ditelaah ialah bagaimana kualitas layanan, responsibilitas, dan akuntabilitas diwujudkan dalam praktik pelayanan Pemerintah Desa Mokaleleo. Penelitian bertujuan menggambarkan capaian dan kelemahan pada masing-masing dimensi, kemudian merumuskan implikasi perbaikan yang sesuai dengan kondisi desa. Kontribusi artikel terletak pada penjelasan mengenai jarak antara komitmen aparatur dan pengalaman warga dalam memperoleh layanan. Fokus tersebut menempatkan pelayanan desa sebagai proses organisasi sehari-hari yang memerlukan keteraturan, keterbukaan, dan pengawasan, bukan hanya kesediaan personal aparat membantu masyarakat.

Bagi kajian ilmu pemerintahan, kasus ini menyediakan pembacaan kontekstual mengenai kinerja pelayanan pada unit pemerintahan yang dekat dengan masyarakat. Bagi pemerintah desa, hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi untuk menentukan prioritas pembenahan prosedur, pengembangan kompetensi, serta penyebaran informasi. Artikel tidak menguji pengaruh penggunaan Dana Desa terhadap kinerja pelayanan ataupun hubungan sebab akibat antara karakteristik aparatur dan kepuasan warga. Fokusnya adalah interpretasi atas pengalaman serta penjelasan informan mengenai pelaksanaan pelayanan pada lokasi penelitian.

2. Metode Penelitian (12pt, bold)

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami pelaksanaan pelayanan pemerintahan berdasarkan pengalaman dan penjelasan pihak yang terlibat. Sejalan dengan orientasi penelitian kualitatif yang dijelaskan Moleong (2018), pendekatan ini dipilih karena pertanyaan penelitian menuntut uraian tentang proses pelayanan, tanggung jawab aparatur, dan praktik pertanggungjawaban kepada masyarakat. Analisis tidak diarahkan untuk menghasilkan indeks kinerja atau menguji hipotesis statistik, melainkan menjelaskan kondisi pelayanan dalam konteks kelembagaan Desa Mokaleleo.

Penelitian ini dilakukan di Desa Mokaleleo Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe. Pemilihan lokasi ini didasarkan adanya pertimbangan jangkauan lokasi penelitian yang memudahkan peneliti fokus melakukan penelitian yang berkaitan dengan kinerja pelayanan pemerimntahan di Desa Mokaleleo. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan.

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

Informan dalam penelitian ini terdiri dari: Kepala, perangkat desa, dan masyarakat setempat. Informan dipilih secara purposive untuk mendapatkan data yang sesuai dan mendalam mengenai kinerja pelayanan pemerintahan.

Unsur BPD muncul dalam wawancara hasil penelitian sebagai sumber informasi mengenai pengawasan, musyawarah, dan pertanggungjawaban. Kepala desa dan perangkat desa memberikan penjelasan tentang pengaturan pelayanan, pelaporan, serta kendala pelaksanaan tugas. Masyarakat memberikan informasi mengenai kemudahan akses, keramahan petugas, waktu tunggu, dan keterbukaan informasi. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan mereka dalam penyelenggaraan atau penggunaan layanan, sehingga data mencakup sudut pandang penyelenggara dan penerima pelayanan.

Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh uraian tentang pengalaman pelayanan dan penilaian informan terhadap kerja pemerintah desa. Kutipan wawancara yang tercatat dalam hasil penelitian bertanggal 12 Mei sampai 15 Juni 2025. Rentang tanggal tersebut menunjukkan waktu wawancara yang ditampilkan, sedangkan durasi penelitian secara keseluruhan dinyatakan selama tiga bulan. Observasi dilakukan pada pelaksanaan pelayanan di kantor desa. Studi dokumentasi diarahkan pada laporan dan dokumen yang tersedia di kantor desa untuk memahami konteks administrasi serta pelaksanaan kegiatan pemerintahan.

Fokus kualitas layanan mencakup akses pelayanan, kecepatan dan ketepatan, sikap aparatur, kejelasan informasi, konsistensi, dan penggunaan teknologi. Fokus responsibilitas mencakup komitmen pelaksanaan tugas, kedisiplinan, pemenuhan prosedur, serta konsistensi standar pelayanan. Fokus akuntabilitas mencakup keterbukaan informasi, pelaporan kinerja dan anggaran, pengawasan BPD, serta keterlibatan masyarakat. Kerangka Dwiyanto (2021) digunakan sebagai perangkat pengorganisasian analisis, bukan sebagai skala kuantitatif untuk menentukan skor setiap dimensi.

Kegiatan proses pemilihan, fokusing, dan penyederhanaan data mentah yang ada dalam semua bentuk catatan dan dokumen lapangan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2017)

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), biasanya penyajian dalam penelitian kualitatif ialah menyajikan data dengan teks yang bersifat narasi. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

Mengikuti kerangka analisis Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), penarikan kesimpulan dilakukan dengan membaca hubungan antara data yang telah dikelompokkan dan pertanyaan penelitian. Keterangan aparatur dibandingkan secara analitis dengan pengalaman masyarakat agar penjelasan tentang capaian pelayanan tidak hanya bertumpu pada sudut pandang penyelenggara. Perbedaan keterangan dipertahankan sebagai temuan, terutama mengenai kecepatan layanan dan jangkauan

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

informasi. Dalam penyajian artikel, penilaian informan dibedakan dari interpretasi peneliti dan rekomendasi perbaikan. Penyebutan kinerja cukup baik dipahami sebagai simpulan kualitatif atas narasi lapangan, bukan hasil kategorisasi berdasarkan ambang skor tertentu.

Terdapat keterbatasan pelaporan metode yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil. Jumlah informan, rincian seluruh dokumen yang diperiksa, serta prosedur pengujian keabsahan data tidak dijelaskan secara terperinci. Karena itu, penelitian tidak mengklaim keterwakilan statistik ataupun kejenuhan data yang terukur. Data juga tidak mencakup catatan durasi setiap layanan, jumlah pengaduan, atau survei kepuasan terstruktur. Klaim mengenai kepatuhan dan pelaporan keuangan dibaca sebagai keterangan informan, bukan hasil audit independen. Kesimpulan dibatasi pada konteks pelayanan yang tergambar dalam penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Konteks pelayanan pemerintahan desa

Desa Mokaleleo merupakan bagian dari Kecamatan Puriala, Kabupaten Konawe. Kehidupan sosial ekonomi masyarakat berkaitan dengan kegiatan pertanian, perikanan, peternakan, dan pemanfaatan sumber daya setempat. Dalam konteks tersebut, kantor desa menjadi tempat warga memperoleh dokumen pengantar, surat keterangan, informasi program, dan akses awal terhadap berbagai urusan pemerintahan. Pelayanan administrasi menjadi titik perjumpaan langsung antara kewenangan pemerintah desa dan kebutuhan sehari-hari masyarakat.

Struktur pelayanan dalam penelitian melibatkan kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa, kepala dusun, dan RT. BPD hadir dalam proses penyaluran aspirasi serta pengawasan jalannya pemerintahan. Pembagian peran tersebut memungkinkan kebutuhan warga diterima melalui beberapa jalur, tetapi penyelesaian dokumen tertentu tetap bergantung pada otorisasi pejabat yang berwenang. Hubungan antarpelaksana pelayanan dengan demikian memengaruhi kelancaran proses, khususnya ketika warga memerlukan penyelesaian segera.

Hasil penelitian memperlihatkan dua keadaan yang berlangsung bersamaan. Aparatur menyatakan komitmen untuk melayani secara cepat, ramah, dan terbuka. Sejumlah warga membenarkan adanya perbaikan pada sikap petugas dan ketertiban administrasi. Namun, warga juga menyampaikan keterlambatan tanda tangan, keterbatasan informasi anggaran, dan penggunaan teknologi yang belum merata. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan perlu memperhatikan variasi pengalaman masyarakat, bukan merangkum seluruh keadaan menjadi penilaian positif yang seragam.

3.2 Kualitas layanan pemerintahan

Kualitas layanan merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur keberhasilan pelayanan publik. menekankan bahwa kualitas layanan bukan hanya persoalan output, tetapi juga menyangkut bagaimana pelayanan dirasakan dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks pemerintahan desa, seperti di Desa Mokaleleo, kualitas pelayanan mencerminkan tingkat kepuasan warga terhadap cara dan hasil kerja

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

aparatur desa dalam melayani kebutuhan administratif, sosial, dan pembangunan masyarakat.

Kepala desa menyampaikan bahwa penataan administrasi, pembinaan aparatur, penerimaan masukan, dan penggunaan WhatsApp merupakan upaya peningkatan layanan. Keterangan tersebut memperlihatkan orientasi perbaikan pada sisi organisasi dan komunikasi. Akan tetapi, pernyataan mengenai komitmen perlu dibaca bersama pengalaman warga. Keberhasilan pelayanan terlihat ketika arah kebijakan tersebut diwujudkan menjadi proses yang dapat diakses dan hasil yang dapat diperoleh secara konsisten, bukan semata-mata ketika rencana pembenahan telah disampaikan kepada masyarakat.

Kemudahan Akses terhadap Pelayanan

Pelayanan publik yang berkualitas harus mudah diakses oleh seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Di Desa Mokaleleo, ini berarti kantor desa memiliki jam operasional yang jelas, lokasi pelayanan yang strategis, serta adanya informasi yang tersedia dan mudah dipahami oleh masyarakat desa. Aksesibilitas juga mencakup keterjangkauan biaya dan prosedur yang sederhana.

> "..Sebagai perangkat desa Mokaleleo, kami selalu berupaya memastikan agar pelayanan kepada masyarakat dapat diakses dengan mudah oleh seluruh warga, tanpa terkecuali. Salah satu bentuk nyata dari upaya tersebut adalah dengan menetapkan jam pelayanan yang jelas dan fleksibel, dari hari Senin sampai Jumat, mulai pukul 08.00 sampai 14.00 WITA. Selain itu, kami juga sudah menempatkan papan informasi pelayanan di kantor desa agar masyarakat bisa mengetahui jenis layanan apa saja yang tersedia, seperti pengurusan surat keterangan domisili, surat pengantar, atau administrasi kependudukan lainnya. Bagi warga yang tinggal cukup jauh dari pusat desa, kami juga melayani permintaan dokumen melalui koordinasi RT atau kepala dusun, bahkan dalam kondisi tertentu kami siap untuk menjemput bola. Ini kami lakukan khususnya untuk lansia dan warga yang mengalami keterbatasan. Kami juga terbuka untuk komunikasi melalui telepon atau WhatsApp bagi warga yang memiliki hand phone. Intinya, kami ingin memastikan bahwa setiap warga Desa Mokaleleo merasa dilayani dengan baik dan tidak mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan pemerintahan." (wawancara, 15 Mei 2025)

Penjelasan perangkat desa memperlihatkan bahwa akses tidak hanya bergantung pada kedatangan warga ke kantor desa. Koordinasi melalui RT dan kepala dusun merupakan bentuk penyesuaian terhadap keadaan warga yang jauh dari lokasi pelayanan atau mengalami keterbatasan mobilitas. Ketersediaan komunikasi melalui telepon dan WhatsApp juga membuka ruang untuk meminta informasi awal. Namun, penelitian tidak menyajikan jumlah warga yang telah menggunakan masing-masing jalur. Oleh sebab itu, temuan ini menunjukkan adanya praktik akses yang beragam tanpa membuktikan tingkat cakupannya pada seluruh kelompok masyarakat.

Penyebutan jam pelayanan dari pukul 08.00 sampai 14.00 WITA pada hari Senin sampai Jumat memberikan gambaran tentang pengaturan waktu kerja. Jadwal tersebut membantu warga merencanakan kunjungan, tetapi manfaatnya bergantung pada konsistensi kehadiran petugas dan tersedianya pejabat yang dibutuhkan untuk

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

menyelesaikan dokumen. Akses ke kantor dan akses terhadap penyelesaian layanan merupakan dua tahap berbeda. Warga dapat diterima oleh petugas, tetapi masih harus menunggu apabila proses berhenti pada tahap pemeriksaan atau penandatanganan.

Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan

Warga desa mengharapkan agar pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit. Kecepatan dalam mengurus dokumen seperti surat keterangan, legalitas tanah, atau pengajuan bantuan sosial, menjadi salah satu tolok ukur langsung kualitas pelayanan. Ketepatan juga berarti bahwa pelayanan dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tidak menimbulkan kesalahan yang merugikan.

Sikap dan Etika Aparatur Desa

Kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh perilaku aparatur pemerintahan. Petugas desa yang bersikap ramah, menghormati warga, tidak diskriminatif, dan bersedia membantu, akan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan. Sebaliknya, sikap kasar atau tidak peduli dari petugas dapat menurunkan kualitas pelayanan secara drastis.

> "..Menurut saya, pelayanan di kantor desa sudah mulai membaik. Misalnya, ketika saya mengurus surat keterangan tidak mampu , pelayanannya cukup cepat dan tidak berbelit-belit seperti dulu. Aparat desa juga sekarang lebih sopan dan ramah dalam melayani. Mereka menjelaskan prosesnya dengan jelas, jadi kami tidak bingung. Tapi memang belum semua informasi diumumkan secara terbuka, misalnya soal bantuan atau program desa. Saya harap ke depan bisa lebih transparan..." (wawancara 20 Mei 2025)

Pengalaman warga pada 20 Mei 2025 memperlihatkan perbaikan pada proses pengurusan surat keterangan tidak mampu. Warga mengaitkan kepuasan dengan pelayanan yang tidak berbelit-belit, sikap ramah, dan penjelasan yang dipahami. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dibentuk oleh hubungan antara prosedur dan komunikasi. Prosedur yang lebih sederhana membantu penyelesaian urusan, sedangkan penjelasan petugas mengurangi kebingungan. Akan tetapi, keterangan yang sama juga menyisakan kritik terhadap keterbukaan informasi program dan bantuan. Dengan demikian, penilaian positif pada layanan administrasi tidak dapat langsung diperluas menjadi penilaian bahwa seluruh informasi pemerintahan telah terbuka.

Wawancara masyarakat pada 21 Mei 2025 memberikan nuansa berbeda. Informan mengapresiasi keramahan aparatur dan ketertiban pelayanan surat menyurat, tetapi masih mengalami waktu tunggu untuk memperoleh tanda tangan kepala desa. Informan juga menilai bahwa pemanfaatan teknologi belum banyak dirasakan. Keterangan ini penting karena memperlihatkan letak hambatan yang lebih spesifik. Persoalannya bukan semata-mata kemauan aparat melayani, melainkan keberlanjutan proses dari penerimaan berkas sampai dokumen disahkan.

Ketergantungan pada penandatanganan mengindikasikan titik yang perlu diperiksa dalam tata kerja pelayanan. Penelitian tidak menjelaskan frekuensi maupun lamanya keterlambatan, sehingga tidak cukup untuk menyimpulkan adanya kegagalan sistemik. Namun, pengalaman tersebut tetap menunjukkan bahwa kepastian penyelesaian belum sepenuhnya dirasakan warga. Perbaikan dapat diarahkan pada pemberian informasi tentang jadwal otorisasi, pencatatan status berkas, dan penjelasan apabila dokumen

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

belum dapat selesai. Langkah tersebut merupakan implikasi pembahasan, bukan praktik yang telah dibuktikan berlangsung di desa.

Kejelasan dan Transparansi Informasi

Warga desa sering kali tidak memahami prosedur pelayanan karena minimnya informasi yang disediakan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan juga ditentukan oleh sejauh mana pemerintah desa menyediakan informasi yang jelas, tertulis, dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Misalnya, papan informasi terkait alur pelayanan atau daftar syarat pengajuan dokumen harus tersedia dan diperbarui secara berkala.

Konsistensi dalam Pelayanan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang konsisten. Artinya, warga yang datang dengan kebutuhan yang sama harus mendapatkan perlakuan dan hasil yang sama, tanpa pengaruh kedekatan personal, status sosial, atau tekanan politik. Konsistensi mencerminkan profesionalisme dan integritas dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Pemanfaatan Teknologi

Dalam era digital, kualitas pelayanan juga dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem pelayanan berbasis aplikasi atau penyebaran informasi melalui media sosial desa. Desa Mokaleleo, apabila mampu memanfaatkan sarana digital secara optimal, akan mampu meningkatkan kecepatan dan jangkauan pelayanannya kepada warga.

Terdapat perbedaan antara keterangan kepala desa bahwa WhatsApp mulai dimanfaatkan dan penilaian warga bahwa teknologi belum digunakan secara maksimal. Perbedaan ini dapat dibaca sebagai tanda bahwa keberadaan saluran komunikasi belum tentu sama dengan jangkauan penggunaan. Pengumuman melalui saluran tertentu mungkin diketahui sebagian warga, sedangkan warga lainnya tetap mengandalkan kepala dusun atau pertemuan langsung. Data yang tersedia belum memungkinkan penentuan kelompok mana yang paling tertinggal. Oleh karena itu, masalah yang dapat disimpulkan ialah belum meratanya pengalaman memperoleh informasi, bukan ketiadaan teknologi secara mutlak.

Dalam kerangka Dwiyanto (2021), mutu pelayanan memerlukan perhatian terhadap hasil yang diterima pengguna. Kesopanan merupakan capaian yang relevan, tetapi penilaian kualitas perlu dilengkapi dengan keteraturan alur kerja. Perangkat desa perlu mengetahui siapa yang menerima berkas, memeriksa persyaratan, memproses dokumen, dan memberikan penjelasan kepada pemohon. Kejelasan peran dapat mengurangi ketergantungan pada hubungan personal. Dalam konteks desa yang hubungan sosialnya dekat, komunikasi kekeluargaan dapat membantu pelayanan, tetapi kepastian prosedur tetap diperlukan agar setiap warga memperoleh pengalaman yang setara.

Desa Mokaleleo menunjukkan perkembangan yang cukup positif. Pemerintah desa telah berupaya menyediakan layanan administrasi dasar seperti pengurusan surat keterangan, pelayanan kependudukan, serta pengelolaan bantuan sosial secara lebih tertib dan tepat

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

waktu. Namun demikian, tantangan masih muncul dalam hal konsistensi pelayanan akibat keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur. Beberapa warga menyampaikan bahwa pelayanan menjadi lebih baik saat perangkat desa hadir penuh waktu dan bekerja sesuai jam operasional. Meskipun diakui masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti pemanfaatan teknologi informasi.

3.3 Responsibilitas aparatur dalam pelayanan

Kinerja pelayanan pemerintahan di Desa Mokaleleo, Kecamatan Puriala, Kabupaten Konawe, menunjukkan dinamika yang mencerminkan tingkat tanggung jawab aparatur desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Aspek responsibilitas, yang merujuk pada sejauh mana aparatur pemerintah menjalankan tugas dan wewenangnya sesuai dengan ketentuan hukum dan norma administratif, menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di desa tersebut.

Secara umum, aparatur pemerintahan di Desa Mokaleleo telah menunjukkan sikap bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan, seperti pengurusan administrasi kependudukan, pelayanan surat menyurat, serta layanan bantuan sosial. Masyarakat mulai merasakan adanya peningkatan kedisiplinan waktu kerja, keterbukaan dalam menerima pengaduan, dan kesungguhan perangkat desa dalam menindaklanjuti permintaan layanan.

Responsibilitas dalam artikel ini dipahami sebagai tanggung jawab pelaksanaan tugas dan kesesuaian proses kerja dengan ketentuan administrasi. Pengertian tersebut dibedakan dari responsivitas yang menekankan daya tanggap terhadap kebutuhan. Penerimaan keluhan tetap relevan, tetapi ditempatkan dalam pertanyaan mengenai tindak lanjut yang menjadi tanggung jawab aparatur. Pembedaan ini membantu menjaga konsistensi analisis karena penelitian hanya mengoperasionalkan tiga dimensi dari kerangka kinerja birokrasi.

Namun demikian, masih terdapat tantangan yang perlu ditingkatkan dalam hal konsistensi pelaksanaan standar pelayanan, misalnya keterlambatan respons atau kurangnya informasi yang jelas dalam proses pengurusan dokumen tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun tanggung jawab secara umum telah berjalan dengan baik, masih diperlukan peningkatan kapasitas aparatur desa dalam hal manajemen waktu, pelatihan pelayanan publik, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah proses layanan.

> "…Sebagai Ketua Badan Permusyawaratan Desa, kami mengamati bahwa pemerintah Desa Mokaleleo telah menunjukkan tanggung jawab yang cukup baik dalam menjalankan fungsi-fungsinya, khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat. Kepala desa dan aparaturnya selalu berupaya hadir dalam setiap kebutuhan warga, baik dalam hal administrasi, pelayanan sosial, maupun kegiatan pembangunan. Misalnya, dalam pelaksanaan musyawarah desa, mereka selalu melibatkan masyarakat dan mendengarkan aspirasi kami, sehingga keputusan yang diambil terasa lebih adil dan partisipatif." Kami juga mencatat bahwa tanggung jawab pemerintah desa terlihat dari keterbukaan mereka dalam menyampaikan laporan pertanggungjawaban penggunaan anggaran desa. Setiap tahun, kami diundang untuk mendengar langsung penjelasan penggunaan dana desa, dan hal itu

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

menjadi bukti bahwa aparatur desa memahami pentingnya akuntabilitas dalam menjalankan pemerintahan. Walaupun masih ada kekurangan dalam hal dokumentasi atau kedisiplinan waktu, namun secara umum, komitmen mereka terhadap tanggung jawab pemerintahan patut diapresiasi..." (wawancara 28 Mei 2025)

Keterangan Ketua BPD menunjukkan penilaian positif terhadap kesediaan pemerintah desa hadir dalam kebutuhan warga dan melaksanakan musyawarah. Pelibatan masyarakat dalam forum pembahasan memberikan ruang bagi pemerintah desa untuk mendengar persoalan yang dihadapi warga. Pada saat yang sama, informan mengakui kekurangan dokumentasi dan kedisiplinan waktu. Pengakuan tersebut memperlihatkan bahwa komitmen kelembagaan belum selalu diikuti penataan administrasi yang konsisten. Oleh sebab itu, responsibilitas lebih tepat dipahami sebagai capaian yang sedang diperkuat daripada keadaan yang sudah selesai.

Konsistensi waktu menjadi isu penghubung antara kualitas layanan dan responsibilitas. Dari sudut pengguna, keterlambatan merupakan pengalaman pelayanan yang kurang memuaskan. Dari sudut organisasi, keterlambatan menimbulkan pertanyaan tentang pembagian tugas, kepastian kehadiran, serta pengendalian tahapan kerja. Dua sudut pandang ini menjelaskan mengapa perbaikan perilaku aparatur saja belum cukup. Pemerintah desa memerlukan pengaturan kerja yang memastikan bahwa tugas tetap ditangani ketika kebutuhan warga muncul.

Dokumentasi juga memiliki fungsi yang lebih luas daripada memenuhi kewajiban penyimpanan arsip. Catatan penerimaan dan penyelesaian berkas dapat membantu aparatur mengetahui pekerjaan yang tertunda serta menjelaskan status pelayanan kepada warga. Dalam penelitian ini belum tersedia catatan tersebut untuk mengukur kinerja secara rinci. Karena itu, rekomendasi penguatan pencatatan didasarkan pada kelemahan dokumentasi yang diakui informan dan kebutuhan memperjelas tanggung jawab proses. Rekomendasi tidak berarti bahwa seluruh administrasi desa sebelumnya tidak dicatat.

Keterangan mengenai koordinasi dengan kecamatan dan pendamping desa menunjukkan adanya upaya memperoleh arahan teknis. Koordinasi diperlukan terutama ketika urusan warga bersinggungan dengan kewenangan di luar desa. Meskipun demikian, tanggung jawab pelayanan kepada warga tetap membutuhkan penjelasan tentang tahap yang sedang berlangsung. Aparatur tidak selalu dapat menjamin keputusan instansi lain, tetapi dapat menjelaskan dokumen yang telah diteruskan, pihak yang menangani, dan informasi lanjutan yang perlu ditunggu. Kepastian komunikasi menjadi bagian dari tanggung jawab meskipun penyelesaian akhir berada di luar kantor desa.

Pandangan Mangkunegara (2005) mengenai hasil kerja sesuai tanggung jawab membantu membaca persoalan tersebut. Pelaksanaan tugas tidak berhenti pada tindakan menerima permohonan. Hasil kerja perlu dihubungkan dengan kebutuhan yang hendak diselesaikan dan kejelasan penanganannya. Sementara itu, perhatian Sedarmayanti (2009) terhadap sumber daya manusia dan produktivitas memperlihatkan relevansi peningkatan kemampuan aparatur. Pembinaan yang dibutuhkan berkaitan

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

langsung dengan pengelolaan administrasi, komunikasi pelayanan, penggunaan perangkat kerja, dan pengaturan waktu.

Dengan demikian, responsibilitas Pemerintah Desa Mokaleleo dinilai cukup baik berdasarkan komitmen dan kegiatan yang dijelaskan informan. Batas capaian tersebut berada pada konsistensi pelaksanaan standar, dokumentasi, dan ketepatan waktu. Penelitian tidak memberikan dasar untuk menentukan tingkat kepatuhan setiap perangkat desa secara individual. Penilaian diarahkan pada praktik organisasi yang tergambar dalam wawancara, sehingga implikasi perbaikannya juga menekankan tata kerja bersama dan penguatan kapasitas pelaksana.

3.4 Akuntabilitas pelayanan pemerintahan

Akuntabilitas dalam pemerintahan desa merupakan kemampuan aparatur desa untuk mempertanggungjawabkan tindakan, kebijakan, dan hasil pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima manfaat dan pihak yang memberikan mandat. Akuntabilitas menjadi salah satu indikator penting dalam menilai sejauh mana pemerintahan desa mampu menjalankan tugasnya secara transparan, jujur, dan bertanggung jawab.

Menurut Dwiyanto (2021), akuntabilitas pelayanan publik mengacu pada kemampuan aparatur pemerintah dalam menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kegiatan pelayanan kepada publik. Dalam konteks pemerintahan desa, indikator akuntabilitas mencakup beberapa aspek berikut:

Akuntabilitas pada kasus ini dianalisis melalui keterbukaan informasi, pelaporan anggaran dan kegiatan, pengawasan BPD, serta keterlibatan warga. Data menunjukkan bahwa forum musyawarah dan papan informasi telah digunakan sebagai saluran pertanggungjawaban. Namun, tersedia atau tidaknya forum perlu dibedakan dari kemudahan seluruh warga memperoleh penjelasan. Akuntabilitas mempunyai arti praktis ketika masyarakat dapat mengetahui apa yang dikerjakan pemerintah desa, mengajukan pertanyaan, dan memahami alasan atas keputusan yang menyangkut kebutuhan mereka.

> "..Selama ini kami melihat pemerintah desa sudah mulai terbuka dalam menyampaikan informasi program dan kegiatan seperti alokasi dana desa dan penyaluran BLT. Setiap ada musyawarah desa, masyarakat diundang dan diberi penjelasan tentang rencana dan anggaran kegiatan. Tapi memang belum semua warga bisa ikut atau tahu secara langsung, karena kadang informasinya hanya lewat kepala dusun atau ditempel di papan pengumuman desa."(wawancara 2 Juni 2025)

Keterangan warga pada 2 Juni 2025 menunjukkan bahwa penyebaran informasi berlangsung melalui musyawarah, kepala dusun, dan papan pengumuman. Saluran tersebut membantu penyampaian informasi, tetapi belum menjamin jangkauan merata. Sebagian warga tidak hadir dalam pertemuan atau tidak memperoleh penjelasan secara langsung. Temuan ini sejalan dengan keluhan pada dimensi kualitas layanan mengenai keterbatasan informasi program. Dengan demikian, keterbukaan menjadi persoalan lintas dimensi: ia memengaruhi kemudahan mengakses layanan sekaligus kemampuan masyarakat menilai pemerintah desa.

Pelaporan anggaran dijelaskan oleh bendahara desa dalam wawancara 5 Juni 2025. Informan menyatakan bahwa laporan realisasi anggaran disusun secara berkala dan

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

disampaikan kepada kepala desa, BPD, serta masyarakat melalui musyawarah. Informan juga menyebut papan informasi dan laporan tertulis sebagai media penyampaian penggunaan Dana Desa dan Alokasi Dana Desa. Keterangan ini menunjukkan adanya penjelasan mengenai mekanisme pertanggungjawaban, tetapi tidak menyediakan dasar untuk menguji ketepatan seluruh angka atau kesesuaian pengeluaran. Penilaian artikel dibatasi pada praktik pelaporan yang dinyatakan informan.

Pembedaan antara keberadaan laporan dan keterjangkauan isinya menjadi penting. Laporan dapat tersusun secara administratif, sementara masyarakat belum memahami program yang dibiayai atau hasil yang dicapai. Karena itu, informasi anggaran perlu dijelaskan dengan bahasa yang dapat dipahami warga dan dikaitkan dengan kegiatan. Implikasi tersebut tidak memerlukan penambahan klaim tentang besaran dana atau capaian keuangan desa. Yang dibutuhkan ialah hubungan yang lebih jelas antara sumber daya, kegiatan, dan penjelasan manfaat pelayanan kepada publik.

Pengawasan dan evaluasi kinerja

Tersedianya mekanisme pengawasan internal (oleh BPD) di Desa Mokaleleo dan eksternal (oleh masyarakat melalui forum musyawarah desa atau pos pengaduan). Pelayanan yang baik mencerminkan adanya tindak lanjut atas temuan atau aduan masyarakat secara cepat dan tepat.

Anggota BPD dalam wawancara 6 Juni 2025 menjelaskan rapat koordinasi, penyampaian keluhan masyarakat, pengamatan proses pelayanan, dan permintaan laporan kinerja perangkat desa setiap triwulan. Informan mencontohkan dorongan agar aparatur lebih disiplin dan memanfaatkan teknologi ketika ditemukan keterlambatan surat menyurat. Penjelasan ini menunjukkan peran BPD sebagai penghubung antara pengalaman warga dan evaluasi pemerintah desa. Akan tetapi, penelitian tidak menyajikan risalah rapat atau daftar tindak lanjut yang memungkinkan pengukuran efektivitas pengawasan.

Pengawasan memperoleh makna apabila masukan dapat ditelusuri sampai pada perubahan pelayanan. Dalam konteks temuan penelitian, yang dapat dipastikan ialah adanya keterangan tentang kegiatan pengawasan dan rekomendasi. Belum tersedia data rinci untuk menilai proporsi rekomendasi yang telah dilaksanakan ataupun lamanya penyelesaian pengaduan. Karena itu, penguatan daftar tindak lanjut merupakan kebutuhan yang muncul dari analisis. Catatan sederhana mengenai masalah, penanggung jawab, dan status penanganan dapat membantu pemerintah desa serta BPD mengevaluasi perubahan secara lebih terarah.

Sekretaris desa dalam wawancara 10 Juni 2025 menyatakan adanya koordinasi teknis dan upaya mengikuti prosedur administrasi. Informan juga menyampaikan bahwa temuan pemeriksaan relatif minim. Keterangan tersebut merupakan penilaian dari pihak penyelenggara dan tidak diperlakukan sebagai kesimpulan audit. Kepatuhan prosedural tetap relevan bagi akuntabilitas, tetapi klaim tentang kualitas keuangan memerlukan dokumen pemeriksaan yang lebih rinci. Dengan pembatasan ini, artikel mempertahankan nilai informasi wawancara tanpa memperluasnya menjadi bukti yang tidak tersedia.

> "..Selama ini kami sebagai masyarakat merasa cukup dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan di desa, terutama dalam musyawarah desa yang

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

membahas rencana pembangunan atau penggunaan dana desa. Pemerintah desa biasanya mengundang perwakilan dari tiap dusun, tokoh masyarakat, dan lembaga desa seperti BPD dan PKK untuk menyampaikan aspirasi dan usulan. Kami bisa menyampaikan kebutuhan seperti perbaikan jalan, bantuan untuk petani, atau kegiatan sosial. Meskipun tidak semua usulan langsung terealisasi, tapi kami merasa suara masyarakat didengar dan dipertimbangkan dalam perencanaan. Menurut saya, hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa cukup terbuka dan mendorong partisipasi warga dalam menentukan arah pembangunan desa.." (wawancara 15 Juni 2025)

Keterangan masyarakat pada 15 Juni 2025 menunjukkan bahwa perwakilan dusun, tokoh masyarakat, BPD, dan PKK memperoleh kesempatan menyampaikan usulan. Informan menyebut kebutuhan jalan, bantuan petani, dan kegiatan sosial sebagai contoh aspirasi yang dibawa ke forum. Pengakuan bahwa tidak semua usulan langsung terealisasi memperlihatkan adanya perbedaan antara kesempatan berbicara dan pemenuhan kebutuhan. Penelitian tidak menunjukkan bahwa perbedaan tersebut selalu merupakan kegagalan, karena keputusan program dapat melibatkan keterbatasan sumber daya dan prioritas yang berbeda. Namun, warga tetap membutuhkan penjelasan mengenai alasan usulan dipilih atau ditunda.

Partisipasi melalui perwakilan merupakan saluran yang berguna, tetapi perlu dilengkapi akses informasi bagi warga yang tidak hadir. Hasil musyawarah, prioritas kegiatan, dan penjelasan tindak lanjut dapat disampaikan kembali melalui beberapa media. Dengan cara itu, kehadiran dalam forum bukan satu-satunya pintu untuk mengetahui keputusan pemerintahan. Temuan ini memperjelas kelemahan akuntabilitas yang diidentifikasi penelitian, yaitu pemerataan informasi dan pelibatan masyarakat yang masih memerlukan penguatan, meskipun forum serta pelaporan telah berlangsung.

Indikator akuntabilitas menjadi bagian penting dalam pengelolaan dana desa dan pelaksanaan program-program pembangunan. Pemerintah Desa Mokaleleo telah menyelenggarakan forum pertanggungjawaban seperti Musyawarah Pertanggungjawaban Tahunan yang menjadi sarana pelaporan penggunaan dana dan capaian program. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan transparansi dalam bentuk penyampaian informasi yang lebih luas kepada masyarakat, termasuk dalam penggunaan anggaran dan capaian indikator pembangunan desa.

3.5 Hubungan antardimensi dan implikasi perbaikan

Ketiga dimensi menunjukkan pola yang saling berkaitan. Keramahan dan ketertiban administrasi menjadi capaian kualitas layanan. Komitmen menjalankan tugas dan menyelenggarakan musyawarah menjadi dasar responsibilitas. Pelaporan serta pengawasan BPD mendukung akuntabilitas. Akan tetapi, keterlambatan otorisasi, kelemahan dokumentasi, dan penyebaran informasi yang terbatas menunjukkan bahwa capaian tersebut belum sepenuhnya terhubung dalam proses yang pasti. Pemerintah desa telah memiliki unsur pelayanan yang berjalan, sementara hubungan antartahap masih perlu diperkuat.

Temuan tersebut memperlihatkan pentingnya membedakan kualitas interaksi dan kepastian organisasi. Interaksi yang baik membantu warga merasa dihargai, tetapi

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

kepastian organisasi membantu warga mengetahui apa yang harus dilakukan dan kapan urusannya selesai. Keduanya perlu hadir bersama. Dalam konteks Mokaleleo, penilaian positif terhadap aparatur menyediakan dasar untuk pembenahan berikutnya. Perbaikan dapat diarahkan pada penataan prosedur tanpa mengabaikan pola komunikasi yang selama ini dianggap ramah oleh warga.

Prioritas pertama adalah memperjelas standar pelayanan yang paling sering digunakan masyarakat. Informasi dapat mencakup jenis dokumen, persyaratan, alur penanganan, jadwal pelayanan, serta penjelasan tahapan otorisasi. Standar yang diumumkan perlu sesuai dengan kemampuan pelaksanaan agar tidak menjadi janji administratif semata. Penelitian tidak menetapkan target durasi tertentu karena tidak tersedia pengukuran waktu dasar. Penetapan target sebaiknya didahului pencatatan lama proses dan pengenalan hambatan pada setiap jenis layanan.

Prioritas kedua adalah memperkuat kapasitas aparatur melalui pembinaan yang berhubungan dengan pekerjaan sehari-hari. Materi dapat difokuskan pada ketelitian dokumen, pengelolaan arsip, komunikasi persyaratan, pencatatan status berkas, dan penggunaan sarana informasi yang tersedia. Pembinaan perlu dihubungkan dengan pembagian tugas agar kemampuan individual mendukung kelancaran organisasi. Rekomendasi ini mengikuti temuan tentang dokumentasi serta konsistensi pelayanan, bukan asumsi bahwa seluruh aparatur tidak memiliki kompetensi.

Prioritas ketiga ialah menyatukan saluran informasi digital dan nondigital. WhatsApp dapat membantu penyebaran pemberitahuan dengan cepat, sedangkan papan pengumuman, kepala dusun, dan penjelasan langsung tetap diperlukan bagi warga yang tidak menggunakan saluran digital. Informasi yang sama perlu disampaikan secara konsisten pada berbagai media agar tidak menimbulkan perbedaan pemahaman. Teknologi ditempatkan sebagai alat memperluas akses dan memudahkan penelusuran informasi, dengan keberhasilannya dinilai dari manfaat yang dirasakan pengguna.

Prioritas keempat adalah menghubungkan pengaduan dengan tindak lanjut yang dapat dijelaskan. Kotak saran dan musyawarah menyediakan ruang penerimaan masukan, tetapi organisasi perlu mengetahui masalah mana yang sudah ditangani dan mana yang belum. Pencatatan pengaduan dapat dibuat sederhana sesuai kemampuan desa. Hal yang penting ialah kejelasan siapa yang menangani, tindakan yang dilakukan, serta alasan apabila penyelesaian memerlukan koordinasi lebih lanjut. Dengan demikian, tanggung jawab aparatur dapat dinilai berdasarkan proses yang lebih terbuka.

Prioritas kelima berkaitan dengan penguatan penjelasan publik atas hasil musyawarah dan pelaporan. Pemerintah desa bersama BPD dapat menyampaikan ringkasan keputusan, kegiatan yang diprioritaskan, dan perkembangan tindak lanjut masukan warga. Informasi tersebut membantu masyarakat memahami hubungan antara usulan, keputusan, dan pelaksanaan. Pengawasan kemudian tidak hanya menilai keberadaan laporan, tetapi juga dapat mengamati apakah masalah pelayanan yang berulang mulai berkurang.

Secara akademik, hasil penelitian memperkuat kegunaan kerangka Dwiyanto (2021) untuk membaca kinerja pelayanan secara multidimensi. Satu capaian tidak mewakili seluruh aspek kinerja. Pelayanan yang ramah belum membuktikan kepastian waktu; forum pertanggungjawaban belum membuktikan pemerataan akses informasi; dan

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

penjelasan mengenai kepatuhan belum menggantikan pemeriksaan dokumen. Kontribusi kasus Mokaleleo ialah memperlihatkan hubungan dan ketegangan tersebut dalam praktik pelayanan desa. Penjelasan ini bersifat interpretatif serta tidak dimaksudkan sebagai pembuktian hubungan sebab akibat.

Penelitian lanjutan dapat memperdalam temuan melalui pencatatan durasi layanan, penelusuran pengaduan, pemeriksaan dokumen pelaporan, serta pengalaman kelompok warga yang jarang hadir dalam musyawarah. Perbandingan dengan desa lain juga dapat membantu memahami apakah hambatan yang ditemukan berkaitan dengan tata kerja setempat atau muncul pada konteks yang lebih luas. Pengembangan tersebut diperlukan agar evaluasi berikutnya dapat menjelaskan tingkat perubahan pelayanan dengan bukti yang lebih rinci tanpa kehilangan pemahaman terhadap pengalaman masyarakat.

4. Simpulan

Kinerja pelayanan pemerintahan di Desa Mokaleleo, Kecamatan Puriala, Kabupaten Konawe, secara kualitatif dinilai cukup baik pada dimensi kualitas layanan, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kualitas layanan tercermin dalam kemudahan akses, keramahan aparatur, serta administrasi surat menyurat yang dirasakan lebih tertib. Kelemahannya terletak pada kepastian waktu penyelesaian, terutama ketika dokumen memerlukan tanda tangan, dan pemanfaatan teknologi informasi yang belum merata dirasakan warga.

Responsibilitas ditunjukkan melalui komitmen melaksanakan tugas, penyelenggaraan musyawarah, dan kesediaan menindaklanjuti kebutuhan masyarakat. Namun, konsistensi waktu pelayanan, dokumentasi, dan pengaturan proses kerja masih memerlukan pembenahan. Akuntabilitas didukung pelaporan kegiatan dan anggaran, forum pertanggungjawaban, serta pengawasan BPD. Kendalanya ialah informasi yang belum menjangkau seluruh warga dan partisipasi yang masih perlu diperluas di luar kehadiran perwakilan dalam forum.

Temuan utama menunjukkan bahwa perbaikan sikap pelayanan belum sepenuhnya disertai kepastian proses dan pemerataan informasi. Penguatan standar pelayanan, pembinaan aparatur, pencatatan berkas serta pengaduan, dan penyebaran informasi melalui media digital maupun nondigital menjadi arah perbaikan yang relevan. Pemerintah desa dan BPD perlu menghubungkan pelaporan dengan penjelasan tindak lanjut agar masyarakat dapat menilai perkembangan pelayanan. Kesimpulan ini terbatas pada konteks penelitian dan tidak merupakan hasil pengukuran statistik, penilaian kinerja individual, ataupun audit keuangan desa.

Daftar Pustaka

Ahmas Mustanir, dkk. 2023. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Penerbit Widina Media Utama, Bandung Jawa Barat

Andi Nur Fajar A. 2023. Analisis Kinerja Aparatur Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Studi Pada Kantor BAPPELITBANGDA Provinsi Sulawesi Selatan. Universitas Bosowa Makassar

Dwiyanto, A. (2021). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Gadjah Mada University

Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal
Volume X Issue X, Maret 2021 (1-11)
(P-2907-1336) (E-2798-9933)
DOI Number

Press.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2005). Evaluasi kinerja SDM. Refika Aditama.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE.

Moleong, L. J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. Remaja Rosdakarya.

Sedarmayanti. (2009). Sumber daya manusia dan produktivitas kerja. Mandar Maju.

Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Prabu Mangkunegara, AA. 2005. Evaluasi Kinerja SDM. PN. Redika Aditama. Bandung

Peraturan Perundang-Undangan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No.6 tahun 2014 Tentang Desa