

Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Aparat Desa

Jufri Nengo

Universitas Bina Taruna Gorontalo
jufrinengo20@gmail.com

Ellys Rachman

Universitas Bina Taruna Gorontalo
ellysrachman12@gmail.com

Andi Yusuf Katili

Universitas Bina Taruna Gorontalo
yusuf2801@gmail.com

Abstract

Public services at the village level often face structural and cultural barriers that result in low levels of public satisfaction. This study examines the quality of services in Olilan Village by highlighting three main aspects: community understanding, community response, and expectations of village services. The research method uses a qualitative approach with in-depth interviews of seven key informants consisting of village officials and community members. Data were analyzed thematically using the interactive Miles and Huberman model, including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research findings reveal a significant gap between the ideal service standards based on good governance and actual practices on the ground, characterized by low service literacy, limited capacity of village officials, and insufficient transparency. The discussion emphasizes that citizen participation can only be realized if public understanding and two-way communication are strengthened. Recommendations are directed toward official training, service digitization, and village public evaluation forums.

Keywords: Public service, community perception, village governance, citizen expectations, official performance

Abstrak

Pelayanan publik di tingkat desa kerap menghadapi hambatan struktural maupun kultural yang berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat. Studi ini mengkaji kualitas pelayanan di Desa Olilan dengan menyoroti tiga aspek utama: pemahaman masyarakat, tanggapan warga, dan harapan terhadap pelayanan desa. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam pada tujuh informan kunci yang terdiri dari aparatur desa dan masyarakat. Data dianalisis secara tematik dengan model interaktif Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara standar pelayanan ideal berbasis good governance dengan praktik di lapangan, yang ditandai oleh lemahnya literasi layanan, kapasitas aparatur yang terbatas, serta minimnya transparansi. Diskusi menegaskan bahwa partisipasi warga hanya dapat terwujud jika pemahaman publik dan komunikasi dua arah diperkuat. Rekomendasi diarahkan pada pelatihan aparatur, digitalisasi layanan, serta forum evaluasi publik desa.

Kata Kunci: Pelayanan publik, persepsi masyarakat, pemerintahan desa, harapan warga, kinerja aparat

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara kepulauan dengan ribuan pulau menghadapi tantangan besar dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik¹. Kondisi geografis yang tersebar dan beragam, ditambah dengan perbedaan budaya serta karakter masyarakat, menuntut adanya sistem pemerintahan yang mampu mendekatkan pelayanan kepada rakyat di tingkat paling bawah. Konteks ini menjadi alasan utama diterapkannya desentralisasi, agar setiap daerah memiliki kewenangan dalam mengatur dan mengurus urusan pemerintahan sesuai kebutuhan lokal. Desentralisasi yang diatur melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014-2015 memberikan dasar hukum bagi desa sebagai unit pemerintahan yang memiliki otoritas dalam menyelenggarakan pelayanan publik^{2,3}. Dengan regulasi ini, desa tidak hanya menjadi penerima kebijakan dari atas, tetapi juga menjadi penyelenggara layanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Namun, keberadaan payung hukum tersebut tidak serta merta menjamin terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, karena implementasi sangat bergantung pada kapasitas aparatur desa⁴.

Pelayanan publik sendiri dalam literatur digambarkan sebagai proses penyediaan layanan yang harus memenuhi prinsip keterbukaan, kepastian waktu, kesederhanaan prosedur, dan akuntabilitas⁵. Pelayanan yang baik diyakini mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang buruk justru melahirkan kekecewaan dan ketidakpercayaan, sehingga melemahkan legitimasi aparatur desa. Oleh karena itu, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi indikator penting⁶ untuk menilai kinerja pemerintahan desa⁷.

¹ Sartje Sarah Alfons, Miracle Soplanit, and Andress D Bakarbesy, "Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Berciri Kepulauan (Kajian Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Maluku Tengah)," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 6, no. 1 (2024): 18–34, <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jphi.v6i1.18-34>.

² Muhammad Ardhiansyah, Irawan Suntoro, "Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa."

³ Joko Tri Nugraha et al., "Public Service Quality Dan Customer Satisfaction: Mengeplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik," *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 2024, <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653>.

⁴ Ni Nyoman Sawitri et al., "Human Resources Competency, The Use of Information Technology and Internal Accounting Control on Time Procurement of Financial Reporting," in *Journal of Physics: Conference Series*, vol. 1175 (IOP Publishing, 2019), 12263, <https://doi.org/https://doi.org/10.1088/1742-6596/1175/1/012263>.

⁵ Rachman et al., "Kemampuan Petugas Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil Di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo."

⁶ Riris Katharina, *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia* (Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2021).

⁷ Guntur Lionandiva and Triandi Triandi, "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan* 10, no. 3 (2022): 607–16.

Secara teoretis, persepsi dipahami sebagai proses individu dalam menginterpretasikan rangsangan yang diterimanya, sehingga hasilnya bisa berbeda antarindividu⁸. Dengan demikian, penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh standar formal pelayanan, melainkan juga dipengaruhi oleh pengalaman, ekspektasi, dan konteks sosial budaya setempat. Persepsi ini bisa terbentuk secara positif bila pelayanan sesuai harapan, atau sebaliknya menjadi negatif bila pelayanan jauh dari ekspektasi. Dalam kajian internasional, Denhardt & Denhardt⁹ melalui pendekatan *New Public Service* menekankan bahwa masyarakat harus diposisikan sebagai warga negara yang memiliki hak untuk didengar, bukan hanya sebagai pelanggan birokrasi¹⁰. Oxley¹¹ juga menegaskan bahwa persepsi masyarakat pedesaan terhadap pelayanan publik berbeda dengan masyarakat perkotaan karena adanya faktor kedekatan sosial, budaya, dan kondisi geografis yang unik. Artinya, pelayanan publik tidak dapat dipahami semata-mata dari standar administratif, tetapi juga dari bagaimana masyarakat memaknainya dalam kehidupan sehari-hari.

Namun, penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti pelayanan publik di wilayah perkotaan atau pemerintahan tingkat kabupaten/kota, sementara studi mengenai persepsi masyarakat di desa kepulauan masih jarang dilakukan. Padahal, desa kepulauan memiliki karakteristik yang berbeda, mulai dari akses yang terbatas, sumber daya manusia yang terbatas, hingga ikatan sosial yang kuat. Kekosongan kajian inilah yang melahirkan ruang untuk menghadirkan penelitian yang lebih spesifik pada konteks lokal. Fenomena di Desa Olilan, Kecamatan Walea Kepulauan, Kabupaten Tojo Una-Una memperlihatkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparat desa. Keluhan muncul terkait lambatnya proses administrasi, kurangnya transparansi, serta rendahnya responsivitas aparat terhadap kebutuhan warga. Beberapa masyarakat merasa pelayanan cukup baik, tetapi sebagian besar menyatakan kecewa karena pelayanan tidak memenuhi harapan. Perbedaan pengalaman inilah yang kemudian memunculkan persepsi beragam di kalangan masyarakat desa.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara prinsip pelayanan publik berbasis *good governance* dengan kenyataan di lapangan. Aparat desa dituntut untuk

⁸ Yulinda Uang and Susniwati Susniwati, "Revolusi Digital Dalam Pelayanan Publik: Solusi Cepat Dan Transparan Untuk Masyarakat Kepulauan," *ANTASENA: Governance and Innovation Journal* 3, no. 1 (2025): 88–98.

⁹ Gianda Anarti, Misbahuddin Misbahuddin, and Hasrullah Liong Misi, "The Influence of Service Support Facilities and Service Quality on Community Satisfaction in The Benteng District of The Selayar Island District," *Point of View Research Management* 6, no. 2 (2025): 49–54.

¹⁰ Jeje Abdul Rojak, "Reconstructing Bureaucracy through Agility and Empathy in Public Service Transformation," *Bulletin of Science, Technology and Society* 4, no. 1 (2025): 27–34.

¹¹ Douglas R Oxley et al., "Political Attitudes Vary with Physiological Traits," *Science* 321, no. 5896 (2008): 1667–70, <https://doi.org/10.1126/science.1157627>.

memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel, tetapi implementasinya masih jauh dari ideal. Kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan ini menjadi gap penelitian yang penting untuk ditelaah lebih dalam, karena dari sinilah dapat dipahami mengapa pelayanan publik di desa kepulauan masih sering menimbulkan kekecewaan.

Olehnya, penelitian ini memiliki urgensi untuk mengungkap bagaimana persepsi masyarakat Desa Olilan terhadap pelayanan aparat desa. Kajian ini tidak hanya mendeskripsikan kualitas pelayanan, tetapi juga menelaah faktor-faktor yang membentuk persepsi masyarakat, baik positif maupun negatif. Hasil penelitian diharapkan mampu memperkaya literatur tentang pelayanan publik di desa kepulauan serta memberikan masukan praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan aparatur desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Olilan, Kecamatan Walea Kepulauan, Kabupaten Tojo Una-Una dengan pertimbangan lokasi tersebut merupakan wilayah yang menghadapi persoalan nyata terkait persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparat desa. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, karena penelitian ini bertujuan menggambarkan pengalaman, pandangan, dan persepsi masyarakat dalam konteks sosial yang alamiah¹².

Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan tujuh informan yang dipilih secara purposif, meliputi Kepala Desa (1 orang), Sekretaris Desa (1 orang), Kasi Pelayanan (2 orang), dan masyarakat (3 orang). Data sekunder diperoleh dari dokumen administrasi desa, arsip pelayanan, serta literatur yang relevan¹³.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali persepsi masyarakat, observasi untuk melihat langsung praktik pelayanan desa, sementara dokumentasi melengkapi data melalui arsip resmi.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, & Saldaña¹⁴, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara induktif. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian menerapkan kriteria *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* melalui triangulasi sumber dan teknik, *member checking*, serta pencatatan proses penelitian secara sistematis.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ed. Alfabeta (Bandung: Alfabeta, 2017).

¹³ Rebecca S Robinson, "Purposive Sampling," in *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research* (Springer, 2024), 5645–47.

¹⁴ Matthew B Miles, "Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook" (Sage, 2014).

Hasil dan Diskusi

Penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan aparat Desa Olilan, Kecamatan Walea Kepulauan, Kabupaten Tojo Una-Una. Tiga aspek utama yang dianalisis adalah pemahaman masyarakat, tanggapan masyarakat, dan harapan masyarakat.

Pemahaman Masyarakat

Pemahaman masyarakat menjadi aspek penting dalam melihat sejauh mana aparat desa mampu memberikan edukasi dan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Desa Olilan masih memiliki keterbatasan dalam memahami tugas dan fungsi aparat desa serta prosedur pelayanan yang berlaku. Kepala Desa Olilan menegaskan bahwa:

“Sebagai kepala desa saya selalu melakukan koordinasi dengan aparat desa dan masyarakat. Namun, pemahaman masyarakat masih belum merata karena kurangnya sosialisasi terkait proses pelayanan” (I.D, Wawancara 17 Mei 2025).

Hal serupa disampaikan oleh Sekretaris Desa yang menilai kurangnya pemerataan informasi sebagai hambatan utama:

“Pemahaman masyarakat belum secara menyeluruh karena sosialisasi yang dilakukan pemerintah desa masih terbatas” (H.M, Wawancara 17 Mei 2025).

Masyarakat juga mengungkapkan kesulitan dalam memahami jenis dan prosedur pelayanan. Seorang warga menyampaikan:

“Saya belum paham betul tentang fungsi aparat desa, jenis pelayanan, dan prosedurnya karena aparat desa jarang memberi sosialisasi” (B.A, Wawancara 17 Mei 2025).

Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pemahaman masyarakat mengenai pelayanan desa masih rendah. Minimnya sosialisasi menjadi faktor utama yang menyebabkan hanya sebagian kecil warga yang benar-benar memahami mekanisme pelayanan publik di Desa Olilan.

Tanggapan Masyarakat

Tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparat desa mencerminkan pengalaman langsung mereka ketika berurusan dengan kebutuhan administrasi maupun pelayanan publik lainnya. Kepala Desa Olilan berpendapat bahwa pelayanan sudah cukup baik meski masih terkendala faktor teknis:

“Pelayanan sudah berjalan cukup memuaskan, tetapi keterbatasan listrik yang hanya tersedia hingga siang hari sering menjadi hambatan utama” (I.D, Wawancara 17 Mei 2025).

Namun, aparat desa yang lain menyoroti masalah yang sama terkait kendala teknis tersebut:

“Banyak kebutuhan masyarakat tidak bisa dipenuhi tepat waktu karena listrik padam sejak siang hari, sehingga pelayanan harus ditunda hingga malam” (N.T, Wawancara 17 Mei 2025).

Dari sisi masyarakat, muncul kritik yang lebih tajam. Seorang warga menyatakan:

“Pelayanan aparat desa masih kurang maksimal, terutama dalam keterbukaan informasi mengenai pembangunan dan pengelolaan anggaran” (A.N, Wawancara 17 Mei 2025).

Temuan lapangan mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan dasar tetap berjalan, keterbukaan informasi, ketepatan waktu, serta kualitas pelayanan masih jauh dari harapan masyarakat.

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat Desa Olilan mencerminkan keinginan mereka akan pelayanan publik yang lebih baik, cepat, transparan, dan berbasis teknologi. Kepala Desa Olilan menegaskan komitmennya untuk peningkatan layanan di masa mendatang:

“Saya berharap aparat desa dapat memberikan pelayanan yang lebih baik serta mampu menghadirkan program-program baru untuk kebutuhan masyarakat lima tahun ke depan” (I.D, Wawancara 17 Mei 2025).

Warga desa juga menekankan pentingnya peningkatan fasilitas serta keterbukaan pemerintah desa. Salah seorang informan menyatakan:

“Saya berharap pelayanan bisa lebih cepat dan terbuka, dengan sistem yang tertata rapi serta komunikasi yang lebih intensif dengan masyarakat” (B.A, Wawancara 17 Mei 2025).

Harapan lain muncul terkait pemanfaatan teknologi dan inovasi pelayanan. Seorang warga menuturkan:

“Pemerintah desa perlu menganggarkan pelatihan penggunaan IT agar aparat lebih sigap dalam mengurus administrasi kependudukan dan surat-menyurat” (A.N, Wawancara 18 Mei 2025).

Dari keseluruhan wawancara, dapat disimpulkan bahwa masyarakat Desa Olilan menaruh ekspektasi besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan aparat desa. Harapan tersebut terutama menyasar pada aspek transparansi, kecepatan, penguasaan teknologi, serta kedekatan aparat desa dengan masyarakat.

Analisis Data

Tabel 1. Analisi Data Menurut Miles Dan Huberman

Tema Utama	Reduksi Data (Ringkasan Temuan Lapangan)	Penyajian Data (Kategori/Indikator)	Kesimpulan/Interpretasi
Pemahaman Masyarakat terhadap Pelayanan Desa	Warga mengaku kurang memahami prosedur, tugas, dan fungsi aparat desa karena minim sosialisasi.	- Minim sosialisasi - Kurang informasi prosedur - Tidak semua warga tahu hak & kewajiban	Rendahnya pemahaman masyarakat memperlihatkan lemahnya komunikasi pemerintah desa dengan warga.

Tanggapan Masyarakat terhadap Kinerja Aparat	Warga mengeluhkan keterlambatan pelayanan, kurangnya keterbukaan informasi, dan terbatasnya fasilitas.	- Keterlambatan layanan - Kurang transparansi - Sarana pelayanan minim	Persepsi negatif masyarakat muncul karena aparat dianggap belum profesional, transparan, dan responsif.
Harapan Masyarakat	Warga berharap pelayanan lebih cepat, transparan, serta adanya pemanfaatan teknologi.	- Percepatan pelayanan - Transparansi administrasi - Digitalisasi layanan	Harapan masyarakat menunjukkan tuntutan akan pelayanan modern, efisien, dan akuntabel.
Kesenjangan Harapan dan Kenyataan (Gap)	Perbedaan pandangan antara aparat (menganggap sudah cukup) dan masyarakat (masih banyak kekurangan).	- Perbedaan persepsi - Ketidakselarasan layanan dengan ekspektasi	Gap ini memperlihatkan perlunya reformasi pelayanan desa melalui peningkatan kapasitas aparatur dan keterlibatan masyarakat.

Sumber: Peneliti, 2025

Pembahasan

Pemahaman Masyarakat

Pemahaman masyarakat terhadap pelayanan publik desa merupakan fondasi utama dalam mewujudkan tata kelola desa yang partisipatif dan akuntabel. Teori *Governance* Partisipatif Fung & Wright¹⁵ menekankan bahwa kualitas pelayanan publik akan meningkat ketika warga memahami hak, kewajiban, dan prosedur pelayanan yang tersedia, sehingga mereka mampu berperan aktif dalam pengawasan maupun perumusan kebijakan^{16;17}. Namun, realitas di Desa Olilan menunjukkan kondisi yang jauh dari ideal. Sebagian besar masyarakat belum mengetahui prosedur pelayanan dasar, syarat administrasi, maupun mekanisme pengaduan, yang menunjukkan lemahnya fungsi komunikasi publik pemerintah desa.

Minimnya pemahaman masyarakat dapat ditafsirkan sebagai kegagalan struktural dalam menjalankan prinsip *Right to Information* Florini¹⁸, di mana akses masyarakat terhadap informasi pelayanan seharusnya dijamin oleh negara. Temuan lapangan yang memperlihatkan ketidaktahuan warga atas prosedur pelayanan menegaskan bahwa desa belum menginternalisasi prinsip keterbukaan ini¹⁹. Akibatnya, warga kehilangan daya tawar dan bergantung sepenuhnya

¹⁵ Archon Fung and Erik Olin Wright, "Deepening Democracy: Innovations in Empowered Participatory Governance," *Politics & Society* 29, no. 1 (2001): 5–41.

¹⁶ Carmine Bianchi, Greta Nasi, and William C Rivenbark, "Implementing Collaborative Governance: Models, Experiences, and Challenges," *Public Management Review* (Taylor & Francis, 2021).

¹⁷ Luigi Bobbio, "Designing Effective Public Participation," *Policy and Society* 38, no. 1 (2019): 41–57.

¹⁸ Ann Florini, *The Right to Know: Transparency for an Open World* (Columbia University Press, 2007).

¹⁹ Gregory Porumbescu, Albert Meijer, and Stephan Grimmelijsen, *Government Transparency: State of the Art and New Perspectives* (Cambridge University Press, 2022).

pada aparat desa, kondisi yang berpotensi menciptakan relasi patron-klien ketimbang hubungan administratif yang profesional.

Tanggapan Masyarakat

Tanggapan masyarakat terhadap pelayanan desa di Olilan cenderung negatif, ditandai dengan keluhan terkait keterlambatan layanan, ketidakjelasan informasi, dan ketertutupan pengelolaan pembangunan. Jika merujuk pada teori *Service Quality* Parasuraman²⁰, kualitas layanan publik idealnya diukur melalui lima dimensi utama: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*²¹. Kenyataan di Desa Olilan menunjukkan bahwa hampir semua dimensi tersebut tidak terpenuhi *reliability* terganggu oleh keterlambatan, *responsiveness* lemah karena kurangnya proaktivitas aparat, *assurance* rendah karena kompetensi teknis terbatas, empati minim karena komunikasi publik pasif, dan *tangibles* buruk akibat fasilitas yang tidak memadai.

Kritik yang lebih tajam muncul ketika menempatkan fenomena ini dalam kerangka *New Public Service* Denhardt²², yang menegaskan bahwa aparatur seharusnya “*melayani*, bukan *mengendalikan*.”²³ Fakta bahwa masyarakat merasa tidak dilibatkan dalam evaluasi dan pengambilan keputusan membuktikan bahwa desa masih terjebak dalam pola administrasi klasik yang menempatkan warga sebagai objek pasif, bukan subjek aktif. Dengan demikian, tanggapan negatif masyarakat seharusnya dibaca sebagai bentuk evaluasi sosial yang mengindikasikan adanya krisis legitimasi terhadap pemerintah desa.

Harapan Masyarakat

Harapan masyarakat Desa Olilan berfokus pada tiga aspek utama: peningkatan kapasitas teknologi aparatur, transparansi administrasi, dan pola komunikasi yang lebih terbuka. Dalam perspektif *E-Government Readiness Framework*²⁴, kesiapan digital aparatur desa merupakan prasyarat mutlak bagi transformasi pelayanan publik di era digital²⁵. Fakta bahwa aparatur masih

²⁰ ABL Parasuraman, Valerie A Zeithaml, and Leonard Berry, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” 1988 64, no. 1 (1988): 12–40.

²¹ Fandy Tjiptono, *Service Management: Menyajikan Layanan Prima Edisi 4* (Penerbit Andi, 2022).

²² Janet V Denhardt and Robert B Denhardt, “The New Public Service Revisited,” *Public Administration Review* 75, no. 5 (2015): 664–72.

²³ Elin K Funck and Tom S Karlsson, “Twenty-five Years of Studying New Public Management in Public Administration: Accomplishments and Limitations,” *Financial Accountability & Management* 36, no. 4 (2020): 347–75.

²⁴ Ahmed Al-Omari and Hussein Al-Omari, “E-Government Readiness Assessment Model,” *Journal of Computer Science* 2, no. 11 (2006): 841–45.

²⁵ Steve Cedric Bizimana, “E-Government Readiness Assessment for Government Institutions in Burundi,” *Development* 3 (2020): 4.

gagap teknologi menandakan bahwa desa belum siap memasuki era pelayanan digital, sehingga pelayanan tetap manual, lamban, dan rawan kesalahan²⁶.

Lebih jauh, teori *Public Value* Moore²⁷ menekankan bahwa pelayanan publik yang ideal harus menghasilkan nilai publik berupa kepercayaan, legitimasi, dan kepuasan masyarakat²⁸. Namun, kondisi di Olilan menunjukkan kesenjangan yang signifikan: masyarakat menginginkan keterbukaan informasi melalui media digital, pelatihan teknis bagi aparat, serta forum evaluasi partisipatif, sementara pemerintah desa belum mampu menyediakan mekanisme tersebut. Harapan warga di sini dapat dipahami sebagai ekspresi tuntutan akan nilai publik yang belum terpenuhi, yang jika diabaikan dapat memperdalam defisit kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah desa.

Analisis Kritis atas temuan lapangan

Ketiga temuan empiris di atas memperlihatkan adanya gap sistematis antara kondisi aktual di Desa Olilan dengan standar normatif teori pelayanan publik modern. Dalam kerangka *Good Governance*²⁹ prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi, dan efektivitas menjadi tolok ukur utama³⁰. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa hampir semua prinsip tersebut belum terimplementasi secara konsisten. Lemahnya pemahaman masyarakat, tanggapan negatif terhadap pelayanan, dan harapan yang belum terwujud mencerminkan kegagalan desa dalam menerjemahkan prinsip governance ke dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Secara kritis, kondisi ini juga dapat dilihat sebagai bentuk *exclusionary governance*³¹, di mana masyarakat secara sistematis tersisih dari akses informasi, ruang partisipasi, dan mekanisme pengawasan³². Akibatnya, pelayanan publik tidak hanya tidak efektif, tetapi juga berpotensi memperkuat ketidaksetaraan sosial-politik di tingkat desa. Kritik ini menegaskan bahwa perbaikan pelayanan publik di Olilan bukan hanya soal teknis administratif, melainkan juga soal

²⁶ Masoud Afshari-Mofrad, "Toward a Proposed Framework for E-Government Readiness Assessment," *International Journal of Electronic Governance* 13, no. 3 (2021): 288–311.

²⁷ Mark Harrison Moore, "Creating Public Value: The Core Idea of Strategic Management in Government," *International Journal of Professional Business Review* 6, no. 1 (2021): 1–2.

²⁸ Hongli Wang and Jinguang Guo, "New Way out of Efficiency-Equity Dilemma: Digital Technology Empowerment for Local Government Environmental Governance," *Technological Forecasting and Social Change* 200 (2024): 123184.

²⁹ Al-Omari and Al-Omari, "E-Government Readiness Assessment Model."

³⁰ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality."

³¹ Vera Schattan P Coelho and Andrea Cornwall, "Spaces for Change? The Politics of Participation in New Democratic Arena (Intro)," 2007.

³² Markus Holdo, *Participatory Spaces under Urban Capitalism: Contesting the Boundaries of Democratic Practices* (Taylor & Francis, 2024).

reformasi institusional yang mengintegrasikan nilai-nilai good governance sebagai norma operasional.

CONCLUSION

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Olilan masih menghadapi berbagai persoalan mendasar, terutama terkait lemahnya pemahaman masyarakat, rendahnya kapasitas aparatur, serta terbatasnya transparansi dan komunikasi publik. Hal ini berimplikasi pada tanggapan masyarakat yang cenderung negatif serta lahirnya harapan besar agar pelayanan desa dapat lebih profesional, terbuka, dan responsif. Dalam perspektif teori good governance dan New Public Service, kondisi ini menandakan adanya jarak yang cukup lebar antara standar ideal pelayanan publik dengan realitas yang terjadi di tingkat desa.

Secara konseptual, pemahaman masyarakat dan partisipasi publik merupakan prasyarat terciptanya pelayanan yang akuntabel. Namun, hasil penelitian memperlihatkan bahwa kurangnya sosialisasi dan keterbatasan kapasitas aparatur membuat relasi antara pemerintah desa dan masyarakat tidak berjalan secara partisipatif. Situasi ini memperkuat temuan teori bahwa pelayanan publik yang tidak berbasis komunikasi dua arah cenderung menghasilkan distrust dan resistensi warga.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama pada jumlah informan yang terbatas dan fokus pada satu lokasi penelitian, sehingga hasilnya tidak bisa digeneralisasi ke seluruh konteks desa. Namun demikian, temuan ini dapat dijadikan pijakan awal untuk mendorong perbaikan tata kelola pelayanan di desa-desa lain dengan karakteristik serupa.

Berdasarkan hasil temuan, rekomendasi kebijakan yang dapat diajukan meliputi: (1) peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan administrasi dan literasi digital, (2) penciptaan forum evaluasi publik desa yang memungkinkan partisipasi warga secara berkala, serta (3) penguatan transparansi informasi melalui media digital dan papan informasi publik. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik desa dapat bergerak menuju model yang lebih partisipatif, responsif, dan berkelanjutan.

REFERENCE

- Afshari-Mofrad, Masoud. "Toward a Proposed Framework for E-Government Readiness Assessment." *International Journal of Electronic Governance* 13, no. 3 (2021): 288–311.
- Al-Omari, Ahmed, and Hussein Al-Omari. "E-Government Readiness Assessment Model." *Journal of Computer Science* 2, no. 11 (2006): 841–45.
- Alfons, Sartje Sarah, Miracle Soplanit, and Andress D Bakarbesy. "Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Berciri Kepulauan (Kajian Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Maluku Tengah)." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 6, no. 1 (2024): 18–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jphi.v6i1.18-34>.
- Anarti, Gianda, Misbahuddin Misbahuddin, and Hasrullah Liong Misi. "The Influence of

- Service Support Facilities and Service Quality on Community Satisfaction in The Benteng District of The Selayar Island District.” *Point of View Research Management* 6, no. 2 (2025): 49–54.
- Bianchi, Carmine, Greta Nasi, and William C Rivenbark. “Implementing Collaborative Governance: Models, Experiences, and Challenges.” *Public Management Review*. Taylor & Francis, 2021.
- Bizimana, Steve Cedric. “E-Government Readiness Assessment for Government Institutions in Burundi.” *Development* 3 (2020): 4.
- Bobbio, Luigi. “Designing Effective Public Participation.” *Policy and Society* 38, no. 1 (2019): 41–57.
- Coelho, Vera Schattan P, and Andrea Cornwall. “Spaces for Change? The Politics of Participation in New Democratic Arena (Intro),” 2007.
- Denhardt, Janet V, and Robert B Denhardt. “The New Public Service Revisited.” *Public Administration Review* 75, no. 5 (2015): 664–72.
- Florini, Ann. *The Right to Know: Transparency for an Open World*. Columbia University Press, 2007.
- Funck, Elin K, and Tom S Karlsson. “Twenty-five Years of Studying New Public Management in Public Administration: Accomplishments and Limitations.” *Financial Accountability & Management* 36, no. 4 (2020): 347–75.
- Fung, Archon, and Erik Olin Wright. “Deepening Democracy: Innovations in Empowered Participatory Governance.” *Politics & Society* 29, no. 1 (2001): 5–41.
- Holdo, Markus. *Participatory Spaces under Urban Capitalism: Contesting the Boundaries of Democratic Practices*. Taylor & Francis, 2024.
- Katharina, Riris. *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2021.
- Lionandiva, Guntur, and Triandi Triandi. “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan* 10, no. 3 (2022): 607–16.
- Miles, Matthew B. “Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook.” Sage, 2014.
- Moore, Mark Harrison. “Creating Public Value: The Core Idea of Strategic Management in Government.” *International Journal of Professional Business Review* 6, no. 1 (2021): 1–2.
- Muhammad Ardhiansyah, Irawan Suntoro, Yunisca Nurmalisa. “PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR DESA.” *Zitteliana* 19, no. 8 (2020): 159–70. <https://jips.fkip.unila.ac.id/index.php/JKD/article/view/12208>.
- Nugraha, Joko Tri, A Mukti, Fadlurrahman Fadlurrahman, Seiren Ikhtiara, and Eny Boedi Orbawati. “Public Service Quality Dan Customer Satisfaction: Mengekplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik.” *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 2024. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653>.
- Oxley, Douglas R, Kevin B Smith, John R Alford, Matthew V Hibbing, Jennifer Miller, Mario J Scalora, Peter Hatemi, and John R Hibbing. “Political Attitudes Vary with Physiological Traits.” *Science* 321, no. 5896 (2008): 1667–70. <https://doi.org/10.1126/science.1157627>.
- Parasuraman, ABLL, Valarie A Zeithaml, and Leonard Berry. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *1988* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Porumbescu, Gregory, Albert Meijer, and Stephan Grimmelihijsen. *Government Transparency: State of the Art and New Perspectives*. Cambridge University Press, 2022.
- Rachman, Ellys, Lisda Van Gobel, Andi Yusuf Katili, and Tety Adam. “Kemampuan Petugas Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil Di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo.” *Jurnal Administrasi, Manajemen Dan Ilmu Sosial (J-AEIS)* 2, no. 1 (2023): 30–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.37606/jaeis.v2i1.63>.
- Robinson, Rebecca S. “Purposive Sampling.” In *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*, 5645–47. Springer, 2024.

- Rojak, Jeje Abdul. "Reconstructing Bureaucracy through Agility and Empathy in Public Service Transformation." *Bulletin of Science, Technology and Society* 4, no. 1 (2025): 27–34.
- Sawitri, Ni Nyoman, Dwi Ermayanti, Umi Farida, Dikson Junus, Ellys Rachman, and Resista Vikaliana. "Human Resources Competency, The Use of Information Technology and Internal Accounting Control on Time Procurement of Financial Reporting." In *Journal of Physics: Conference Series*, 1175:12263. IOP Publishing, 2019. <https://doi.org/https://doi.org/10.1088/1742-6596/1175/1/012263>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Re&D*. Edited by Alfabeta. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi, 2022.
- Uang, Yulinda, and Susniwati Susniwati. "Revolusi Digital Dalam Pelayanan Publik: Solusi Cepat Dan Transparan Untuk Masyarakat Kepulauan." *ANTASENA: Governance and Innovation Journal* 3, no. 1 (2025): 88–98.
- Wang, Hongli, and Jinguang Guo. "New Way out of Efficiency-Equity Dilemma: Digital Technology Empowerment for Local Government Environmental Governance." *Technological Forecasting and Social Change* 200 (2024): 123184.