

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DESA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI DESA TEMUREJO, KABUPATEN BLORA

Agus Rubiyanto¹; Mukhammad Nuha Murtdlo²

Universitas Negeri Semarang
Jln. Sekaran, Kec. Gn. Pati, Kota Semarang, Jawa Tengah 50229
E-mail : agusrubiyanto@students.unnes.ac.id (Koresponding)

Abstract: This study aims to analyze strategies for improving public service quality in Temurejo Village, Blora District, using service quality dimensions including tangibles, assurance, reliability, empathy, and responsiveness. Data were collected through interviews, observations, and documentation before and after implementing service improvement strategies, incorporating digital transformation and the involvement of external stakeholders such as sub-district officials and village facilitators. The results show significant improvements across all service dimensions, moving from fair or insufficient categories to good, indicating the success of the implemented strategies. This study recommends strengthening collaboration with external stakeholders for replicating and developing service models in other villages to enhance community satisfaction.

Keywords: *Public Service Quality, Digital Transformation, Temurejo Village, Community Services*

Desa merupakan satuan masyarakat hukum yang dikenal juga dengan sebutan lain, selanjutnya disebut desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batasan wilayah yang berwenang untuk mengelola dan menyelenggarakan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara (Lingawe et al., 2014). Pemerintahan desa merupakan pelaksanaan urusan pemerintahan dan kepentingan warga lokal dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa terdiri dari Kepala Desa yang juga dikenal dengan sebutan lain, didukung oleh perangkat desa sebagai elemen penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, tentang Desa).

Struktur Organisasi dan tata kerja pemerintah desa merupakan suatu sistem dalam lembaga yang mengatur tugas, fungsi, dan hubungan kerja (Azizi et al., 2023). Pemerintah desa terdiri dari Kepala desa yang dibantu oleh perangkat desa. Perangkat desa yang dimaksud meliputi Sekretaris

desa, Pelaksana kewilayahan, dan Pelaksana teknis (Rahman et al., 2016). Perangkat desa seperti yang dimaksud memiliki posisi sebagai elemen pendukung kepala desa. Struktur organisasi pemerintah desa disesuaikan dengan tingkat kemajuan desa, yaitu desa swasembada, swakarya, dan swadaya (Nursetiawan, 2020).

Kinerja perangkat desa harus sesuai dengan pedoman yang merupakan undang-undang yang telah ditetapkan untuk mengelola serta menangani urusan desa. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh instansi pelayanan publik.

Pelayanan adalah tanggung jawab utama yang esensial dari sosok aparat, sebagai pelayan negara dan pelayan masyarakat (Kasmawanto, 2023). Tugas

ini telah secara tegas dinyatakan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang mencakup 4 (empat) aspek utama pelayanan aparatur kepada masyarakat, yaitu melindungi seluruh bangsa Indonesia dan semua tumpah darah Indonesia, meningkatkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan berbangsa, serta menjalankan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Hal ini juga diperjelas dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang menjelaskan Pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang berkualitas, sering disebut sebagai pelayanan prima, adalah layanan terbaik yang sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan (Suwando & Adiwidjaja, 2020). Standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan sebagai panduan dalam menyelenggarakan pelayanan dan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan yang menjadi kewajiban serta janji penyelenggara kepada masyarakat demi pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Taufiq et al., 2021). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, elemen standar pelayanan yang berhubungan dengan proses penyampaian layanan mencakup persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, dan penanganan pengaduan. Apabila dua instansi pemerintah dan lembaga lainnya dapat menerapkan standar kualitas tersebut, maka dapat dikatakan bahwa instansi dan lembaga tersebut telah memberikan pelayanan yang berkualitas baik.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat terkait kepada kebutuhan masyarakat sehingga terdapat penilaian dalam kualitas pelayanan dan akses terhadap pelayanan dasar sebagai kinerja pemerintahan desa (Sudianing & Sandiasa, 2020). Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)

pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Pelayanan yang dimaksud adalah pemenuhan kebutuhan administrasi baik untuk pengurusan surat menyurat maupun yang lainnya (Saidin et al., 2024). Prosedur pelayanan yang dimaksud adalah ketentuan dalam peraturan yang mengatur tentang prosedur administrasi sehingga dapat melaksanakan pelayanan yang berkualitas (Rini, 2023). Pelayanan publik oleh lembaga administrasi negara (Miranti Ponga, 2021) didefinisikan sebagai seluruh jenis aktivitas pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik di pusat, daerah, maupun dalam lingkungan badan usaha milik negara/daerah, berupa barang dan/atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh perilaku aparat sebagai pelaksana layanan, di mana teori perilaku pelayanan publik menegaskan bahwa sikap, kompetensi, dan responsivitas aparatur menjadi kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat (Perry & Wise, 1990; Kasmir, 2019). Selain itu, keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan sesuai dengan teori partisipasi warga yang menyatakan bahwa partisipasi dapat meningkatkan efektivitas dan relevansi pelayanan publik (Arnstein, 1969; Cornwall, 2008). Pemberdayaan masyarakat juga menjadi fondasi penting dalam meningkatkan kapasitas warga untuk berperan serta secara optimal dalam pemerintahan desa, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan lokal (Zimmerman, 2000; Rappaport, 1987). Di era digitalisasi saat ini, transformasi digital menjadi elemen krusial yang mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memudahkan akses bagi masyarakat (Alfian, 2019). Implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik desa tidak hanya mendukung

efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat partisipasi warga serta meningkatkan kualitas interaksi antara perangkat desa dan masyarakat.

Perangkat desa bertanggung jawab untuk membantu Kepala Desa dalam administrasi dan pelayanan masyarakat (Afif et al., 2023). Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, masyarakat semakin menuntut transparansi, efisiensi, dan responsivitas dari pemerintah desa (Alfian, 2019). Masyarakat mengharapkan akses yang lebih mudah terhadap layanan publik serta partisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan. Namun, kenyataannya, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan di Desa Temurejo. Beberapa masalah yang sering muncul antara lain kurangnya pelatihan bagi perangkat desa, minimnya penggunaan teknologi informasi, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan sehingga menyebabkan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan terutama dalam pengurusan dokumen, kurang responsive, keramahan, dan fasilitas yang memadahi.

Keberhasilan sebuah pemerintahan desa dianggap baik jika salah satunya adalah Indeks tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan pemerintah desa sangat memuaskan dan berkualitas (Khairani, et al., 2024). Berdasarkan hasil survei kepuasan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah desa Temurejo pada tahun 2024, ditemukan bahwa masih terdapat penilaian rendah pada aspek kemudahan memperoleh pelayanan dan kompetensi perangkat desa dalam memberikan pelayanan.

Tabel 1. Perbandingan Hasil Survey Kualitas Pelayanan di Desa Temurejo Tahun 2024

Aspek Pelayanan	Skor Pretest (Sebelum Intervensi)	Skor Posttest (Setelah Intervensi)	Peningkatan (%)
Keandalan	3,2	3,8	18,75%
Responsif	2,9	3,6	24,14%

Kepercayaan	3,0	3,7	23,33%
Perhatian (Empati)	2,2	2,9	31,82%
Fasilitas	2,8	3,4	21,43%

Sumber: Data primer hasil penelitian (2024)

Berbagai penelitian mengenai kualitas pelayanan publik telah menunjukkan pentingnya penerapan strategi yang efektif dalam meningkatkan pelayanan di tingkat desa. Berdasarkan tabel di atas, perlu dilakukan penelitian mengenai penerapan strategi yang dilakukan oleh perangkat di Kantor Desa Temurejo serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori-teori tentang pelayanan publik, serta menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa, dengan tujuan menciptakan kesejahteraan masyarakat dan mencapai pelayanan yang lebih kompetitif dan berkualitas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat naratif, di mana penelitian ini memberikan gambaran mengenai permasalahan melalui analisis dengan pendekatan ilmiah sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Dalam penelitian kualitatif ini, peran pemerintah desa ditekankan dalam peningkatan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Menurut (Sugiyono, 2019), metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau interpretatif, dan digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alami, di mana peneliti berfungsi sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dan dokumentasi), data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, serta hasil penelitian bertujuan untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi adalah proses pengamatan langsung terhadap situasi atau kondisi layanan di kantor desa (Sugiono (2015:2). Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan memperoleh informasi melalui komunikasi langsung dengan narasumber, sedangkan dokumentasi adalah alat untuk mengumpulkan data mengenai peristiwa yang telah dicatat (Sugiyono, 2019).

HASIL

Tabel 2. Skor Kualitas Pelayanan Desa Temurejo (Pra dan Pasca)

Dimensi	Sumber Data	Pra (%)	Kategori	Pasca (%)	Kategori
Bukti Fisik	Wawancara	65	Cukup	85	Baik
	Observasi	60	Cukup	88	Baik
	Dokumentasi	58	Cukup	90	Baik
Assurance	Wawancara	62	Cukup	87	Baik
	Observasi	65	Cukup	89	Baik
	Dokumentasi	60	Cukup	85	Baik
Keandalan	Wawancara	55	Kurang	80	Baik
	Observasi	50	Kurang	75	Cukup
	Dokumentasi	52	Kurang	78	Cukup
Empati	Wawancara	60	Cukup	83	Baik
	Observasi	58	Cukup	85	Baik
	Dokumentasi	55	Kurang	82	Baik
Responsiveness	Wawancara	57	Kurang	84	Baik
	Observasi	55	Kurang	82	Baik
	Dokumentasi	53	Kurang	80	Baik

Sumber: Data Hasil Penelitian (2024)

Berdasarkan table 2 di atas, menunjukkan bahwa peningkatan signifikan pada semua dimensi pelayanan dari pra ke pasca, dengan kategori yang bergeser dari "Kurang" atau "Cukup" menjadi "Baik." Hal tersebut menandakan bahwa kualitas

pelayanan publik di Desa Temurejo, Kecamatan Blora, Kabupaten Blora, sudah berada pada kategori baik hingga sangat baik pada berbagai dimensi, termasuk bukti fisik (*tangible*), *assurance*, *reliability*, *empathy*, dan *responsiveness*. Selain dukungan internal dari perangkat desa yang kompeten dan sarana yang memadai, peran stakeholder eksternal seperti kecamatan, pemerintah kabupaten, dan pendamping desa juga berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa dan pendamping desa, diketahui bahwa koordinasi rutin dengan pihak kecamatan dan kabupaten telah dilakukan secara berkala, seperti pelaksanaan rapat koordinasi triwulan yang membahas evaluasi pelayanan serta pendampingan pelatihan pelayanan publik bagi perangkat desa. Kegiatan ini didokumentasikan melalui notulen rapat, foto kegiatan pelatihan, dan laporan pendampingan yang tersimpan di kantor balai desa. Selain itu, desa juga menerima dukungan teknis dari kecamatan dalam pemanfaatan sistem digital administrasi desa, yang memudahkan proses pelayanan dan mempercepat waktu pengurusan dokumen.

Observasi di lapangan memperlihatkan aktifnya peran pendamping desa yang hadir saat pelayanan berlangsung untuk membantu penyelesaian permasalahan administratif warga serta memberikan pelatihan penggunaan aplikasi digital bagi perangkat desa. Hal ini meningkatkan kecepatan dan keakuratan pelayanan yang berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat. Dokumentasi kegiatan pendampingan dan pelatihan yang tersimpan sebagai arsip juga menguatkan temuan ini.

PEMBAHASAN

Jenis dan Alur Pelayanan

Kantor Desa Temurejo, Kecamatan Blora, Kabupaten Blora menyediakan beberapa jenis pelayanan kepada warga, jenis pelayanan tersebut antara lain

pelayanan administrasi kependudukan seperti KK, KTP, Akta Kematian dan Kelahiran. Pelayanan surat menyurat seperti Pembuatan surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar nikah, dan surat-surat keterangan lainnya sesuai kebutuhan warga. Pelayanan pertanahan seperti pengurusan surat keterangan tanah, pengantar untuk sertifikat tanah, dan Pelayanan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat seperti Informasi dan fasilitasi program pembangunan desa dan bantuan sosial.

Gambar 3.2 Alur Pelayanan di Kantor Baladesa Temurejo



Sumber: Buku Saku Desa Temurejo, 2024

Prosedur pelayanan di Kantor Balai Desa Temurejo diawali dengan kedatangan warga yang hendak mengajukan permohonan sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Petugas desa kemudian memberikan formulir yang harus diisi oleh pemohon serta melakukan pengecekan terhadap kelengkapan dokumen pendukung yang dipersyaratkan. Setelah seluruh persyaratan administrasi terpenuhi, petugas akan melakukan verifikasi dan memproses permohonan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setelah proses administrasi selesai, pemohon dapat mengambil dokumen atau surat keterangan yang telah diterbitkan.

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk meningkatkan Kepuasan Pelayanan Warga Desa Temurejo, Kecamatan Blora, Kabupaten Blora

Bukti Fisik (*Tangible*)

Pelayanan publik di Desa Temurejo pada dimensi *tangible* menunjukkan adanya upaya strategis untuk meningkatkan kualitas

pelayanan melalui penyediaan fasilitas fisik yang memadai dan kebersihan lingkungan kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Desa Temurejo, disampaikan bahwa kantor desa telah dilengkapi dengan berbagai sarana pendukung pelayanan seperti laptop, printer, alat tulis kantor, stempel, hingga materai untuk kebutuhan pemberkasan warga. Selain itu, beliau juga menekankan pentingnya menjaga kebersihan kantor agar warga merasa nyaman saat mengakses layanan.

Temuan dari wawancara ini diperkuat melalui hasil observasi yang dilakukan peneliti di lokasi. Dari pengamatan langsung, tampak bahwa ruang pelayanan terlihat rapi dan bersih, serta fasilitas yang tersedia digunakan secara aktif untuk menunjang proses pelayanan administrasi. Peneliti juga mencatat bahwa suasana kantor cukup kondusif, dan warga tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan.

Hasil observasi tersebut kemudian diperkuat lagi oleh data dokumentasi yang menunjukkan bahwa kantor Desa Temurejo memiliki dua unit printer, tiga unit laptop, serta lima set alat kebersihan. Selain itu, terdapat dokumen pendukung berupa daftar inventaris kantor dan alokasi anggaran pemeliharaan fasilitas yang menegaskan adanya komitmen desa dalam menjaga kualitas pelayanan fisik.

Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi *assurance*, strategi peningkatan kualitas pelayanan di Desa Temurejo ditunjukkan melalui peningkatan kompetensi dan sikap profesional perangkat desa dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Temurejo, diketahui bahwa perangkat desa secara rutin diberikan pengarahan agar senantiasa bersikap ramah, sopan, dan sabar dalam melayani masyarakat, terutama bagi warga lanjut usia yang sering mengalami kesulitan dalam proses administrasi. Selain pengarahan, perangkat desa juga didorong untuk mengikuti pelatihan-pelatihan

pelayanan publik yang diadakan oleh pemerintah kabupaten maupun lembaga lainnya.

Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi peneliti yang menunjukkan bahwa perangkat desa melayani warga dengan penuh kesopanan, menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, serta menunjukkan sikap yang kooperatif dalam menjawab pertanyaan atau membantu proses pengurusan dokumen. Peneliti juga mencatat bahwa tidak terdapat keluhan atau ketegangan selama proses pelayanan berlangsung.

Selain itu, bukti dokumentasi juga menguatkan temuan tersebut, seperti adanya sertifikat pelatihan yang telah diikuti oleh perangkat desa, dokumentasi foto kegiatan pelatihan, serta notulen pengarahan rutin dari Kepala Desa yang berisi penekanan tentang pentingnya etika pelayanan. Dengan demikian, strategi pada dimensi *assurance* telah terlaksana dengan baik dan berdampak pada meningkatnya kepuasan dan kenyamanan warga dalam menerima pelayanan.

Keandalan (*Reability*)

Pada dimensi *reliability*, strategi peningkatan kualitas pelayanan di Desa Temurejo difokuskan pada upaya menjamin keandalan perangkat desa dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pelayanan di Desa Temurejo cenderung berjalan dengan cukup baik, khususnya dalam hal kejelasan prosedur dan keakuratan dalam pemrosesan dokumen. Petugas pelayanan menunjukkan upaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai standar, seperti memproses dokumen administrasi secara langsung apabila syarat telah terpenuhi, serta memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Keandalan perangkat desa dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat turut membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Namun demikian, pelayanan publik di Desa Temurejo masih menghadapi sejumlah keterbatasan, terutama dalam hal sumber daya manusia. Kepala desa mengungkapkan bahwa

salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan adalah jumlah petugas yang terbatas. Hasil observasi menunjukkan bahwa hanya terdapat dua orang petugas yang melayani di loket, sehingga saat terjadi lonjakan jumlah warga, waktu tunggu menjadi cukup lama. Kondisi ini menimbulkan keluhan dari masyarakat yang merasa harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan, sebagaimana dikeluhkan oleh beberapa warga, termasuk Ibu Anita yang merasa bosan menunggu antrean.

Pelaksanaan pelayanan di lapangan ini tidak sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh Pemerintah Desa. Dalam dokumen SOP yang ditemukan dan dipelajari oleh peneliti, tercantum bahwa pelayanan pada tahap pendaftaran seharusnya maksimal hanya memerlukan waktu 7 menit. Namun dalam praktiknya, waktu tersebut sering kali terlampaui akibat keterbatasan jumlah petugas yang tersedia.

Empati (*Empathy*)

Pada dimensi *empathy*, strategi pelayanan publik Desa Temurejo difokuskan pada kepedulian dan kemampuan perangkat desa dalam memahami kondisi serta kebutuhan spesifik masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Desa Temurejo, diketahui bahwa perangkat desa secara aktif memberikan perhatian terhadap keluhan warga dengan pendekatan yang informatif dan solutif. Layanan yang diberikan tidak hanya dilakukan di kantor desa, tetapi juga menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan seperti lansia atau penyandang disabilitas melalui strategi jemput bola. Selain itu, perangkat desa senantiasa bersikap ramah dan terbuka dalam melayani, serta aktif menampung masukan dari warga melalui kotak saran dan pertemuan rutin bersama masyarakat.

Bukti di lapangan menunjukkan bahwa strategi tersebut diimplementasikan dengan baik. Hasil observasi memperlihatkan bahwa perangkat Desa Temurejo secara konsisten menunjukkan

sikap empatik terhadap setiap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Mereka secara aktif membantu warga dalam mengatasi kendala administratif serta menjelaskan prosedur pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami. Masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan dokumen tampak dibimbing dengan sabar tanpa diskriminasi.

Temuan ini diperkuat oleh dokumentasi yang menunjukkan keseriusan Desa Temurejo dalam membangun sistem layanan berbasis empati. Terdapat buku catatan pengaduan warga, rekam tindak lanjut atas keluhan masyarakat, serta media informasi seperti poster dan banner yang menjelaskan alur pelayanan. Keberadaan dokumen tersebut menunjukkan bahwa pemerintah desa memiliki mekanisme penanganan keluhan yang sistematis dan berorientasi pada kenyamanan serta kepuasan masyarakat.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan daya tanggap atau kesediaan pelayan publik dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat (Saidin et al., 2024). Aspek ini juga mencerminkan profesionalitas kerja perangkat desa dalam merespons berbagai permintaan warga secara sigap dan sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Desa Temurejo, diketahui bahwa perangkat desa berupaya untuk selalu merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat. Salah satu strategi yang dilakukan adalah dengan menyediakan petugas pelayanan yang standby di kantor desa selama hari kerja, serta memanfaatkan media komunikasi seperti WhatsApp untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efisien.

Strategi ini terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil wawancara dengan warga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan umumnya cepat, terutama bagi masyarakat yang datang langsung ke kantor desa. Untuk komunikasi melalui saluran digital, seperti telepon atau

WhatsApp, masyarakat tetap mendapatkan respon meskipun waktu tanggapnya sedikit lebih lama. Namun, dalam kondisi mendesak seperti pengurusan bantuan sosial atau administrasi yang bersifat darurat, perangkat desa dinilai tetap sigap dan profesional dalam memberikan bantuan.

Berdasarkan observasi di lapangan, perangkat Desa Temurejo menunjukkan responsivitas yang baik dalam menjalankan tugasnya. Mereka segera menangani setiap permintaan layanan dari masyarakat sesuai dengan urgensi dan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Tidak ditemukan penundaan dalam proses pelayanan, dan petugas terlihat memahami alur kerja serta mampu menyelesaikan administrasi dengan cepat dan tepat.

Temuan ini semakin diperkuat oleh dokumentasi yang tersedia, seperti arsip surat permohonan warga, daftar layanan harian, serta bukti tindak lanjut dari setiap permintaan layanan. Dokumen-dokumen tersebut mencerminkan bahwa pemerintah Desa Temurejo telah menerapkan sistem pelayanan yang cepat tanggap dan profesional, sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan

SIMPULAN

Strategi yang ditetapkan perangkat Desa Temurejo, Kecamatan Blora, Kabupaten Blora dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan warga desa adalah dengan mengoptimalkan pelayanan disetiap dimensi seperti bukti fisik, jaminan, daya tanggap, empati, dan keandalan. Pada dimensi bukti fisik, perangkat Desa Temurejo senantiasa selalu menjaga kebersihan kantor, kerapian petugas, dan melengkapi fasilitas kantor seperti printer, komputer, dan laptop. Pada dimensi jaminan, perangkat desa senantiasa mengikuti pelatihan-pelatihan yang dapat menunjang kompetensi para perangkat. Pada dimensi empati, para perangkat senantiasa bersikap ramah dan sopan kepada warga desa yang datang. Pada dimensi keandalan, para perangkat desa memastikan setiap prosedur pelayanan berjalan secara

sistematis, memberikan pelatihan kepada staf agar lebih cekatan dan efisien dalam bekerja, serta melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan. Terakhir, pada dimensi daya tanggap, para perangkat senantiasa dapat memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah agar dapat mengikuti perkembangan zaman dan teknologi, perangkat Desa Temurejo dapat menyediakan layanan berbasis online melalui web atau aplikasi yang lain. Selain itu, disarankan agar perangkat desa terus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, memperkuat kolaborasi dengan masyarakat, serta melakukan evaluasi berkala terhadap program-program yang sudah dijalankan agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih efektif dan efisien.

DAFTAR RUJUKAN

- Afif, Z., Syapiq, M., Salam, A., & Azmi, C. Al. (2023). *langsung dengan masyarakat . Pemerintahan desa berfungsi sebagai perpanjangan tangan Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa . 9 Menurut Syafie , bahwa batasan tadi.* 6(5), 878–883.
- Alfian, Y. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 3(1), 59–69. ynalbian.2666@gmail.com
- Alprinces Moclin, Ari J Rorong, H. F. K. (2021). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi COVID-19 Di Kantor Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(111), 107–115.
- Azizi, O. R., Sholeh, C., & Edison, E. (2023). Pendampingan Aparatur Desa Dalam Penyusunan Alur Pelayanan Publik Desa Duara Kabupaten Lingga. *Takzim : Jurnal Pengabdian Masyarakat.* <https://doi.org/10.31629/takzimjpm.v3i1.5072>
- Kasmawanto, Z. (2023). *6181-Article Text-13308-1-10-20240131.* 15(3), 465–477.
- Khairani Alawiyah Matondang, Putri Kemala Dewi Lubis, Endang Endang, Fera Daniaty Nababan, & Putri Titin Sianturi. (2024). Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Anggaran : Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1), 362–367. <https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i1.423>
- Kwan, P., Hardianto, W. T., Setiawan, D., Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. (2013). Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(2), 25–28.
- Lingawe, O., Rumapea, P., & Dengo, S. (2014). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika Propinsi Papua. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT.*
- Miranti Ponga, E. (2021). Kebijakan Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Desa Minanga Kecamatan Tagulandang Utara Kabupaten Sitaro. *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala.*
- Nursetiawaaan, I. (2020). Peningkatan Pelayanan Pemerintah Desa Berbasis Smart Village. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 112–120.
- Rahman, M. A., Adhin, & Suriani, W. (2016). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan (Studi

- Diskriptif di Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah). *Jurnal Fikratuna*.
- Rini, M. (2023). Analisis Kinerja Pegawai Pada Program Verifikasi Serta Validasi DtkS Di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Dan Sosial Kabupaten Barito Timur. *As-Siyasah : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
<https://doi.org/10.31602/as.v8i2.11990>
- Saidin, S., Wati, A. M., & Pratama, R. A. (2024). Fungsi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan : Studi Desa Alebo Kecamatan Konda. *PAMARENDA : Public Administration and Government Journal*, 4(1), 63–74.
<https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i1.7>
- Sondakh, I. T., Rompas, Y., & Laloma, A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Fisip*, 6(98), 48–60.
- Sudianing, N. K., & Sandiasa, G. (2020). Pemanfaatan Dana Desa Dalam Menunjang Program Inovasi Desa (Di Desa Uma Anyar Dan Desa Tejakula). *Locus*.
<https://doi.org/10.37637/locus.v12i2.600>
- Sugiono (2015:2). (2015). Metode Penelitian Kualitatif Sugiyono. *Mode Penelitian Kualitatif*.
- Sugiyono, P. D. (2019). Buku sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*.
- Suwando, M., & Adiwidjaja, I. (2020). Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(3), 15.
www.publikasi.unitri.ac.id
- Taufiq, T., Maldun, S., & Nurkaidah, N. (2021). Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Desa Se-Kecamatan Tellulimpoe Di Kabupaten Bone. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*.
<https://doi.org/10.35965/jpan.v2i2.566>
- Triachyar Triachyar, Mohammad Zeylo Auriza, & Harnida Wahyuni Adda. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Balaroa Pewunu. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 198–207.
<https://doi.org/10.55606/jupsim.v2i2.1348>