

**ANALISIS YURIDIS KEWENANGAN PEMERINTAH DESA
DALAM PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG DESA
(Studi Kasus di Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat
Kabupaten Semarang)**



PENULISAN KARYA ILMIAH HUKUM

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum

Oleh:

Nama : LUKMAN HASYIM

NIM : 21110087

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
UNDARIS
TH. 2025**

**ANALISIS YURIDIS KEWENANGAN PEMERINTAH DESA
DALAM PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG DESA
(Studi Kasus di Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat
Kabupaten Semarang)**



PENULISAN KARYA ILMIAH HUKUM

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum

Oleh:

Nama : LUKMAN HASYIM

NIM : 21110087

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DARUL ULMU ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
UNDARIS
TH. 2025**

HALAMAN PENYERAHAN

SKRIPSI

ANALISIS YURIDIS KEWENANGAN PEMERINTAH DESA
DALAM PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG DESA
(Studi Kasus di Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang)

Yang diajukan oleh :

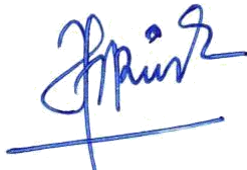
Nama : LUKMAN HASYIM

NIM : 21110087

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan dihadapan panitia penguji skripsi Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (Undaris).

Pada hari Kamis Tanggal 13 November 2025

Dosen Pembimbing II



(Any Farida, S.H., M.H.)

Dosen Pembimbing I



(Dr. Lilik Warsito, S.H., M.H., SP.Not.)

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS YURIDIS KEWENANGAN PEMERINTAH DESA
DALAM PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG DESA
(Studi Kasus di Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang)**

Yang diajukan oleh :

Nama : LUKMAN HASYIM

NIM : 21110087

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi dan diterima untuk memenuhi tugas dan syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Hukum Pada Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (Undaris).

Pada hari Selasa Tanggal 18 November, 2025.

Dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus.

Dewan Penguji,
Ketua,



(Dr. Lilik Warsito, S.H., M.H., Sp.Not.)

NIDN. 0606016701

Anggota,



(Any Farida, S.H., M.H.)

NIDN. 0601107101

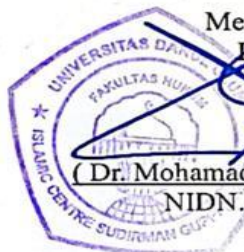
Anggota,



(Susila Esdarwati, S.H., M.Kn., M.H.)

NIDN. 0627038403

Mengetahui,
Dekan,



(Dr. Mohamad Tohari, S.H., M.H.)

NIDN. 0616096901

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lukman Hasyim

NIM : 21110087

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Analisis Yuridis Kewenangan Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Studi Kasus di Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang ditulis ini tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan diberikan sanksi oleh pihak berkaitan.

Semarang.18 November 2025

Yang membuat Pernyataan,



(Lukman Hasyim)

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.” (*Q.S. Al-Insyirah [94]: 6*)

“Ilmu tanpa amal adalah kesombongan, amal tanpa ilmu adalah kesesatan.” (*Imam Al-Ghazali*)

“Jangan takut melangkah kecil, karena setiap langkah adalah bagian dari perjalanan menuju keberhasilan.” (*Anonim*)

“Keberhasilan sejati bukan hanya tentang meraih hasil, tetapi tentang ketekunan dan keikhlasan dalam proses.”

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Orangtua dan Istri tercinta
2. Saudara-saudara dan keluarga besar,
3. Dosen pembimbing dan seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman (UNDARIS),
4. Pemerintah Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang,
5. Sahabat-sahabat seperjuangan,
6. Almamater tercinta, Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman (UNDARIS),

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat **Allah Subhanahu wa Ta'ala**, atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: “**Analisis Yuridis Kewenangan Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Studi Kasus di Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang)**”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman (UNDARIS). Penulisan karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Rektor Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman (UNDARIS)**, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini.
2. **Dekan Fakultas Hukum UNDARIS**, yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses akademik berlangsung.
3. **Dosen Pembimbing**, yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan bimbingan, saran, dan koreksi dengan penuh kesabaran dan keikhlasan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. **Seluruh Dosen Fakultas Hukum UNDARIS**, atas ilmu pengetahuan, motivasi, dan nilai-nilai akademik yang telah ditanamkan selama masa perkuliahan.
5. **Pemerintah Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang**, yang telah memberikan izin dan data penelitian serta membantu kelancaran selama proses pengumpulan data.
6. **Kedua orang tua dan istri serta tercinta**, atas doa, kasih sayang, dan dukungan moral maupun materi yang tiada henti.

7. **Sahabat dan rekan seperjuangan di Fakultas Hukum UNDARIS**, yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan dalam menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan karya ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dari segi isi maupun sistematika penulisan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum administrasi negara dan pemerintahan desa, maupun sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Semarang, 18 November 2025

Hormat penulis,



(Lukman Hasyim)

NIM. 21110087

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kewenangan pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa* serta mengidentifikasi faktor penghambat dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai prinsip *good governance*. Penelitian menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif analitis. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan angket terhadap perangkat desa, BPD, dan masyarakat Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Gogik telah berjalan cukup baik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan, seperti penerbitan surat keterangan domisili, KTP, KK, dan surat pindah. Hambatan utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana teknologi, serta koordinasi antarinstansi yang belum optimal. Pemerintah desa telah berupaya memperbaiki kualitas pelayanan melalui penataan sistem administrasi, pelatihan aparatur, peningkatan transparansi informasi, dan rencana digitalisasi layanan desa.

Tingkat kepuasan masyarakat mencapai lebih dari 75%, menunjukkan bahwa pelayanan tergolong baik dan sesuai asas *good governance*. Namun, peningkatan efisiensi, digitalisasi, dan partisipasi publik masih diperlukan untuk mencapai pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan modern.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, *Good Governance*. Kewenangan Desa, Pelayanan Publik,

ABSTRACT

This study aims to analyze the authority of the village government in the implementation of public services based on *Law Number 6 of 2014 concerning Villages* and identify inhibiting factors and efforts to improve the quality of public services according to the principles *of good governance*. The research uses an empirical juridical method with an analytical descriptive approach. Data was obtained through interviews, observations, and questionnaires with village officials, BPD, and the community of Gogik Village, West Ungaran District, Semarang Regency. The results of the study show that public services in Gogik Village have been running quite well, especially in the field of population administration, such as the issuance of domicile certificates, ID cards, family cards, and moving documents. The main obstacles include limited human resources, technological infrastructure, and coordination between agencies that are not optimal. The village government has made efforts to improve the quality of services through the structuring of the administrative system, training of apparatus, increasing information transparency, and plans to digitize village services.

The level of community satisfaction reached more than 75%, showing that the service was classified as good and in accordance with the principles of *good governance*. However, increased efficiency, digitalization, and public participation are still needed to achieve more transparent, accountable, and modern services.

Keywords: Good Governance. Population Administration, Village Authority, Public Services,

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYERAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kewenangan Desa.....	11
B. Pemerintah Desa.....	12
1. Pengertian Desa.....	12
2. Pengertian Pemerintah Desa	13
3. Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa	14
C. Pelayanan Publik.....	16

4.	Pengertian Pelayanan Publik.....	16
5.	Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....		22
A.	Metode Pendekatan.....	22
B.	Metode Penentuan Sampel.....	22
C.	Metode Pengumpulan Data.....	23
D.	Metode Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		25
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	25
1.	Profil Desa Gogik.....	25
2.	Struktur Organisasi Pemerintahan Desa.....	26
3.	Kondisi Umum Pelayanan Publik di Desa Gogik.....	27
4.	Kondisi Sosial dan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik....	28
B.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	29
1.	Pelaksanaan Pelayanan Publik oleh Pemerintah Desa Gogik.....	29
2.	Faktor-faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	52
3.	Analisis Upaya Perbaikan dan Implementasi <i>Good Governance</i>	57
BAB V PENUTUP.....		64
A.	Kesimpulan.....	64
B.	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Grafik Penilaian Kejelasan dan Kemudahan Prosedur Pelayanan .	42
Gambar 4. 2	Grafik Penilaian Kecepatan dan Efisiensi Pelayanan	42
Gambar 4. 3	Grafik Penilaian Kemampuan Petugas dalam Memberikan Penjelasan	43
Gambar 4. 4	Grafik Penilaian Keramahan dan Sikap Petugas	44
Gambar 4. 5	Grafik Penilaian Profesionalisme Petugas	44
Gambar 4. 6	Grafik Penilaian Kesesuaian Pelayanan dengan Harapan	45
Gambar 4. 7	Grafik Penilaian Ketersediaan Fasilitas dan Sarana Pendukung	46
Gambar 4. 8	Grafik Penilaian Keterlambatan Pelayanan	46
Gambar 4. 9	Grafik Penilaian Kendala Teknis dan Komunikasi	47
Gambar 4. 10	Grafik Penilaian Kemudahan Informasi	48
Gambar 4. 11	Grafik Penilaian Transparansi dalam Pelayanan.....	48
Gambar 4. 12	Grafik Penilaian Partisipasi Masyarakat dalam Evaluasi Pelayanan	49
Gambar 4. 13	Grafik Penilaian Akuntabilitas dalam Pelayanan	50
Gambar 4. 14	Grafik Penilaian Secara Keseluruhan	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara untuk Badan Permusyawaratan Desa (BPD)..	70
Lampiran 2 Pedoman Wawancara untuk Sekretaris Desa	73
Lampiran 3 Pedoman Wawancara untuk Kepala Dusun	75
Lampiran 4 Pedoman Wawancara untuk Bagian Pelayanan di Balai Desa.....	77
Lampiran 5 Lembar Observasi Pelayanan Publik (Administrasi Kependudukan)	79
Lampiran 6 Angket Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.....	83
Lampiran 7 Transkrip Wawancara dengan Sekretaris Desa	87
Lampiran 8 Transkrip Wawancara dengan Sekretaris BPD	92
Lampiran 9 Transkrip Wawancara dengan Kepala Dusun	95
Lampiran 10 Transkrip Wawancara dengan Staf Pelayanan	99
Lampiran 11 Form Angket Kepuasan Masyarakat	103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan tugas pemerintah desa di tingkat lokal memegang peran strategis dalam menentukan kemajuan serta kesejahteraan wilayah desa. Pemerintah desa memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan berupaya meningkatkan kualitas layanan tersebut. Peran ini sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka menciptakan kehidupan yang berkembang dan sejahtera. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk, meliputi penyediaan barang, jasa, dan layanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah desa bertanggung jawab mewujudkan sistem pelayanan publik yang memadai dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah desa juga menjalankan fungsinya sesuai dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 2 yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, serta pemberdayaan masyarakat desa didasarkan pada Pancasila, Undang-Undang

Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan asas Bhinneka Tunggal Ika. Pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewenangan pemerintah desa berkaitan erat dengan penyelenggaraan administrasi pemerintahan, yang mencakup pengelolaan kegiatan pembangunan, pelayanan kepada warga, serta upaya pemberdayaan masyarakat secara menyeluruh. Sebagai unit pemerintahan dengan cakupan wilayah paling kecil, desa diharapkan mampu menampung dan merespons aspirasi masyarakat secara cepat dan tepat.

Lebih lanjut tanggung jawab pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat diperkuat melalui ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 26 Ayat 4. Regulasi tersebut menegaskan bahwa pemerintah desa memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal serta menyelenggarakan administrasi pemerintahan secara tertib, akuntabel, dan terbuka. Pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang transparan menjadi bagian penting dari upaya meningkatkan kualitas layanan publik di tingkat desa.

Sebagai pemerintahan dengan wilayah terkecil, pemerintah desa diharapkan mampu menyerap aspirasi masyarakat dan merespons berbagai kebutuhan warganya dengan pelayanan yang baik. Hal ini menuntut adanya dukungan sarana dan prasarana yang memadai, seperti kantor desa, perangkat teknologi, dan fasilitas penunjang lainnya. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap

peningkatan kualitas pelayanan publik karena mampu menciptakan kenyamanan dan kepuasan masyarakat¹.

Sistem pemerintahan Desa adalah sistem pemerintahan yang paling bawah dalam struktur pemerintahan di Indonesia dan mempunyai tugas serta kewajiban dalam menyelenggarakan pemerintahan desa. Dalam Pemerintahan Desa mempunyai tugas dan kewenangan dalam menjalankan roda pemerintahan yang dipimpin oleh seorang kepala desa bersama sekretaris desa dan perangkat desa di bawahnya sebagai desa yang di dalamnya mengatur tentang desa dan bentuk desa².

Pemerintahan Desa adalah suatu proses pepaduan usaha-usaha masyarakat desa yang bersangkutan dengan usaha-usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat³. Pembangunan dan pembinaan desa menjadi pusat perhatian pemerintah. Pemerintahan desa merupakan pemerintahan formal dari kesatuan masyarakat desa, sebagai badan kekuatan terendah, pemerintah desa memiliki kekuasaan atau wewenang untuk mengatur rumah tangga sendiri (otonomi desa) serta wewenang dan kekuasaan sebagai pelimpahan dari pemerintahan di atas, dimana desa tempat segala urusan dari segenap unsur kesatuan masyarakat desa. Untuk tercapainya tujuan pembangunan desa yang merupakan bagian pembangunan yang penting.

¹ Yayat Rukayat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), Vol. 11, No. 2 (Juni 2017), hal 60.

² Moh. Iksanuddin Makmun, La Senu, dan Kamaruddin Jafar, *Kedudukan Hukum Pemangku Jabatan Sekretaris Desa yang Baru Tanpa Pemberhentian Sekretaris yang Lama*, Halu Oleo Legal Research, Vol. 2, No. 2, hal 137.

³ Adon Nasrullah Jamaludin, *Sosiologi Perdesaan* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hal 39.

Pemerintah yang baik (*good governance*) dapat sukses apabila didukung oleh aparatur yang memiliki profesionalisme tinggi dengan mengedepankan terpenuhinya akuntabilitas dan responsibilitas publik, yakni dengan menekankan sekecil mungkin pemborosan penggunaan sumber-sumber keuangan pemerintah (negara) dan juga sekaligus memperkuat peraturan yang berlaku sebagai pondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Akuntabilitas dan responsibilitas publik pada hakikatnya merupakan standar profesional yang harus dilaksanakan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas⁴.

Pelayanan publik sendiri merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik menjadi indikator yang sangat penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, hingga desa. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dijalankan berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan optimal memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat dan menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah desa⁵.

Hakikat penyelenggaraan pemerintah desa adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai penggunaan sumber daya dengan optimal untuk kepentingan masyarakat. Untuk menentukan

⁴ Arief Dwi Sulistyia, *Profesionalisme Aparatur Pemerintah (Studi Kasus Responsifitas dan Inovasi Aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang)* (Tesis Magister, Universitas Diponegoro, 2008), hal 50.

⁵ Laela Barokah, Asep Nurwanda & Arie Budiawan, "Kualitas Pelayanan Publik oleh Pemerintah Desa Legokjawa, Kecamatan Cimerak, Kabupaten Pangandaran", *Jurnal Otonomi*, vol. 1 no. 2 (2024), hal. 278.

pelayanan, pemerintah desa perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat yang dilayani. Pelayanan akan terlaksanakan dengan baik apabila pemerintah desa dapat memainkan perannya secara langsung dan melibatkan diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa dan pelayanan yang diharapkan dapat berjalan secara optimal⁶.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang, peneliti masih menemukan berbagai permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik, seperti masyarakat masih sering mengeluhkan tentang pengurusan administrasi kependudukan. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan, misalnya prosedur yang berbelit-belit. Desa yang seharusnya langsung bisa menyelesaikan proses administrasi kependudukan di wilayahnya, praktiknya hanya membuat surat pengantar untuk pemohon kemudian jadi salah satu syarat untuk melanjutkan proses mandiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat dan menurunkan minat masyarakat untuk mengurus administrasi secara mandiri. Selain itu, masih ada SDM yang kurang kompeten sebagai perangkat desa sehingga pelayanan kepada masyarakat juga terhambat.

⁶ M. Hafis, *Pelaksanaan Tugas Pemerintah Desa dalam Pelayanan Menurut Perspektif Fiqh Siyash* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2023), hal. 7.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna menganalisis aspek hukum dan implementasi kewenangan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik. Penelitian ini akan mengkaji secara yuridis peran pemerintah desa dalam pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi perbaikan dalam tata kelola pelayanan publik di tingkat desa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan, selanjutnya

rumusan masalah penelitian dirumuskan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang khususnya pelayanan administrasi kependudukan?
2. Apa saja faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang khususnya pelayanan administrasi kependudukan?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan pemerintah Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip *good governance*?

C. Tujuan Penelitian

Sebagai konsekuensi dari permasalahan pokok atau rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang khususnya pelayanan administrasi kependudukan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam proses pelayanan publik di Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang khususnya pelayanan administrasi kependudukan .
3. Untuk merumuskan solusi atau rekomendasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang sesuai dengan prinsip *good governance*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum tata negara dan administrasi publik. Penelitian ini memperkaya khazanah literatur dan menghubungkan teori dengan praktik lapangan mengenai kewenangan pemerintah desa dalam pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar teoretis dalam pengambilan kebijakan atau pengembangan konsep pemerintahan desa yang berbasis pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Pemerintah Desa Gogik

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap implementasi kewenangan dan tanggung jawab pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan publik. Melalui temuan empiris dan analisis yuridis yang disajikan, pemerintah Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang dapat lebih memahami batasan serta ruang lingkup kewenangannya sesuai amanat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, serta meningkatkan profesionalisme dalam melayani masyarakat melalui perbaikan prosedur, peningkatan kapasitas aparatur, dan optimalisasi sarana prasarana pelayanan.

b. Kepala Desa Gogik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam menyusun atau merevisi kebijakan teknis dan regulasi yang terkait dengan pembinaan serta pengawasan kinerja pemerintahan Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang oleh kementerian terkait, pemerintah daerah, dan lembaga pengawas. Rekomendasi hasil kajian ini dapat membantu memastikan bahwa kebijakan yang diambil tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

c. Masyarakat Desa Gogik

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak-haknya sebagai warga negara untuk memperoleh pelayanan yang baik. Dengan meningkatnya kesadaran dan pengetahuan warga tentang kewajiban pemerintah Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang, diharapkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan serta penyampaian aspirasi juga akan meningkat, sehingga tercipta hubungan yang sehat dan saling menguatkan antara pemerintah dan masyarakat desa.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang mudah dimengerti dan komprehensif mengenai isi dalam penulisan skripsi ini, dapat dilihat sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian tentang: latar belakang masalah; rumusan masalah; tujuan penelitian; manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian literatur yang relevan dengan fokus penelitian, meliputi: tinjauan tentang pemerintah desa; tinjauan tentang pelayanan publik; dasar hukum kewenangan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan: metode pendekatan dan jenis penelitian; metode penentuan sampel; metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis terhadap: pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang, faktor-faktor penghambat dalam proses pelayanan publik di Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang, dan solusi atau rekomendasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang sesuai dengan prinsip *good governance*.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi; simpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kewenangan Desa

Fungsi pemerintahan atau yang biasa dikenal dalam istilah kewenangan desa, yang diselenggarakan oleh desa, dapat dibedakan kedalam “*inherent functions, residuary function, dan assigned function*”. Berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 1979 Tentang Pemerintahan Desa, kewenangan desa tidak dijelaskan pada pasal tersendiri, tetapi melekat pada hak, wewenang dan kewajiban Kepala Desa. Kepala Desa menjalankan hak, wewenang, dan kewajiban pimpinan pemerintahan desa yaitu menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dan merupakan penyelenggara dan penanggungjawab utama di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan desa, urusan pemerintahan umum termasuk pembinaan ketenteraman dan ketertiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menumbuhkan serta mengembangkan jiwa gotong royong masyarakat sebagai seni utama pelaksanaan pemerintahan desa. Maka dapat disimpulkan, kewenangan desa meliputi kewenangan rumah tangga desa, kewenangan pemerintahan desa, dan kewenangan pemerintahan umum⁷.

⁷ Kushandajani, *Kewenangan Desa dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, (Yogyakarta: Samudra Biru, 2020), hal 21.

Berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 disebutkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa mencakup (1) urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul desa, (2) urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa, (3) tugas pembantuan dari Pemerintah, Pemerintah provinsi, dan atau pemerintah kabupaten/kota dan yang terakhir (4) urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-perundangan diserahkan kepada desa. Tugas pembantuan dari Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan/atau pemerintah Kabupaten/kota kepada desa disertai dengan pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia.

B. Pemerintah Desa

1. Pengertian Desa

Desa pada prinsipnya merupakan warisan organisasi pemerintahan masyarakat lokal yang dipelihara secara turun temurun yang tetap diakui dan diperjuangkan oleh pemimpin dan masyarakat desa agar dapat berfungsi mengembangkan kesejahteraan dan identitas sosial budaya lokal⁸. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No 113 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Keuangan Desa, Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat,

⁸ Indah Dwi Qurbani dan Muhammad Lukman Hakim, Analisis Normatif Pengaturan Pembentukan Desa Adat, *Jurnal Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara*, Vol. 1 No. 1, 2023, hal 92.

hak asal usul, dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Lebih lanjut berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa, Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan perangkat desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa.

2. Pengertian Pemerintah Desa

Istilah pemerintah merujuk pada empat pengertian pokok, yaitu *pertama*, pemerintah merujuk pada suatu proses pemerintahan, dimana kekuasaan dioperasionalkan oleh mereka yang memegang kekuasaan secara sah. *Kedua*, istilah pemerintah menunjukkan pada keberadaan dimana proses pemerintahan berlangsung. *Ketiga*, pemerintah menunjukkan secara langsung orang yang menduduki jabatan-jabatan pemerintah sebagai pelaksana kekuasaan. *Keempat*, istilah pemerintah juga mengacu pada aspek bentuk, metode atau sistem pemerintahan dalam suatu masyarakat⁹.

Pemerintahan desa adalah ujung tombak yang berhubungan langsung dengan masyarakat secara aktual. Pemerintah desa kini tidak lagi menangani urusan kewenangan formal tetapi juga urusan kewenangan informal yang terdiri dari adat, agama, adat dan berbagai hak asal usul dan hak konvensional masyarakat¹⁰. Pemerintahan desa

⁹ Deddy Ismatullah, *Memahami Ilmu Pemerintahan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2021), hal 18.

¹⁰ Mansyur, Achmad., *Manajemen dan Tata Kelola Pemerintahan Desa Perspektif Regulasi dan Aplikatif*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2018). Hal 1.

merupakan lembaga perpanjangan pemerintah pusat memiliki peran yang strategis dalam pengaturan masyarakat desa atau kelurahan dan keberhasilan pembangunan nasional. Karena perannya yang besar, maka perlu adanya peraturan-peraturan atau undang-undang yang berkaitan dengan pemerintahan desa yang mengatur tentang pemerintahan desa, sehingga roda pemerintahan berjalan dengan optimal. Pemerintah desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa yakni terdiri atas sekretaris desa perangkat lainnya¹¹.

3. Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa

Kepala desa berkedudukan sebagai pemerintahan desa yang memimpin penyelenggaraan desa. Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat¹².

Pertama, kepala desa memiliki peran krusial sebagai penggerak utama pembangunan desa. Ia tidak hanya memimpin pembangunan fisik seperti infrastruktur jalan, drainase, serta fasilitas publik lainnya, tetapi juga berfungsi sebagai perancang program untuk peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui pembangunan non-fisik, misalnya pelatihan dan pemberdayaan lokal. Kepala desa berkoordinasi dengan lembaga desa dan masyarakat dalam penyusunan perencanaan pembangunan yang berbasis aspirasi dan kebutuhan warga, serta bertanggung jawab atas penggunaan dana desa agar tepat sasaran. Studi

¹¹ Sarkawi, *Hukum Pemerintahan Desa dan Kelurahan*, (Mataram: Mataram University Press, 2022), hal 18.

¹² Ira Sandika, *Op.cit.* hal 218.

di Desa Tanggo Raso, Kabupaten Bengkulu Selatan menunjukkan bahwa kepala desa yang bertindak sebagai motivator dan fasilitator dalam pembangunan mampu memperlancar proses pelaksanaan program dan membangun kesadaran masyarakat untuk ikut serta aktif dalam setiap kegiatan desa¹³.

Kedua, dalam aspek pembinaan kemasyarakatan, meliputi penguatan tatanan sosial serta menjaga keharmonisan dan identitas budaya lokal. Melalui pendekatan persuasif dan edukatif, kepala desa membina nilai-nilai seperti gotong royong, toleransi, dan keterlibatan dalam kegiatan sosial-keagamaan. Pendekatan ini memperkuat kohesi masyarakat dan memberikan ruang bagi warga untuk menyelesaikan pertikaian secara musyawarah, sehingga menciptakan suasana desa yang damai dan produktif. Hasil penelitian di berbagai desa mengungkapkan bahwa kepala desa yang melakukan pembinaan secara rutin mampu memperkuat struktur sosial masyarakat dan membangun solidaritas yang efektif dalam menjawab berbagai tantangan lokal¹⁴.

Ketiga, tugas pemberdayaan masyarakat melibatkan upaya kepala desa untuk meningkatkan kemandirian warga melalui pembentukan kelompok usaha, pelatihan keterampilan, dan pemanfaatan potensi lokal. Kepala desa berinisiatif menyediakan dukungan modal atau akses

¹³ Syafiyah Putri, Kasman & Titi Darmi, "Peran Kepala Desa dalam Pelaksanaan Pembangunan Desa di Desa Tanggo Raso Kabupaten Bengkulu Selatan," *Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, Vol. 5 No. 2 (2023): hal 1.

¹⁴ Istikomah, "Peran Kepala Desa terhadap Pemberdayaan Masyarakat dalam Partisipasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan," *Syariat: Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum*, Vol. 5 No. 2 (2019): hal 271.

pelatihan agar kelompok masyarakat seperti petani atau UMKM desa dapat mengembangkan usaha secara mandiri. Kepala desa yang responsif terhadap kebutuhan warga dapat memfasilitasi pemberdayaan kelompok tani melalui pendidikan teknis dan pengorganisasian komunitas, sehingga meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan masyarakat. Model seperti ini menunjukkan bahwa kepala desa bukan hanya fasilitator, tetapi menjadi pelopor dalam memicu transformasi sosial-ekonomi di level desa¹⁵.

C. Pelayanan Publik

4. Pengertian Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat menjadi salah satu tugas terpenting yang dilakukan pemerintah kepada masyarakatnya. Layanan merupakan tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Pemerintah bertugas menyediakan layanan publik, yang ditangani oleh organisasi baik di tingkat nasional maupun daerah¹⁶. Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik

¹⁵ Gigih Bangun Swasono & Budiyo, "Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat," *Konstruksi Sosial : Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, Vol. 1 No. 1 (2021): hal 21.

¹⁶ Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, (Pasuruan: Qiara Media, 2022), hal 11.

kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya¹⁷.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹⁸. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Peraturan ini dimaksudkan dengan tujuan memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, Undang-undang mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang disediakan oleh pihak pemerintah kepada masyarakat untuk menyampaikan jasa maupun barang sebagai bentuk pemenuhan kepentingan publik. Pelayanan ini merujuk terhadap kepuasan masyarakat yang dapat ditunjukkan melalui keramahan, kemudahan, dan kecepatan serta dapat mengatasi permasalahan masyarakat terutama dalam mengurus kepentingan publik.

¹⁷ Muhammad Fitri Rahmadana, dkk, *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hal 29.

¹⁸ *Ibid.*, hal 18.

5. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 telah disusun asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas ini disusun untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antar masyarakat, dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Asas-asas tersebut yaitu sebagai berikut:

a) Kepentingan umum

Pelayanan publik harus mampu memenuhi kepentingan umum, mampu mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan dan mengembangkan sistem administrasi yang responsif, partisipatif, demokratis serta memberikan pelayanan publik yang berkeadilan.

b) Kepastian hukum

Negara menetapkan aturan tertulis tentang pelaksanaan pelayanan publik baik bagi penyelenggara maupun penerima layanan. Artinya ada batasan yang jelas tentang hak, kewajiban dan wewenang. Semua ini diatur untuk melindungi kepentingan masyarakat.

c) Kesamaan hak

Semua masyarakat harus mendapatkan persamaan hak dalam pelayanan publik, baik masyarakat biasa, yang kurang beruntung secara ekonomi maupun masyarakat yang memiliki uang, memiliki jabatan serta mereka yang mempunyai kedekatan dengan pejabat. Hak yang diberikan harus sama.

d) Keseimbangan hak dan kewajiban

Tujuan layanan yang diberikan oleh aparatur publik adalah memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik sehingga memuaskan masyarakat. Selain mempunyai hak, masyarakat juga dituntut melaksanakan kewajiban. Bukan hanya dalam membeli dan membayar produk atau jasa yang dibeli atau diterima. Tapi masyarakat juga berkewajiban untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak dan membela Negara.

e) Keprofesionalan

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh sejumlah aparatur masih menunjukkan kinerja yang belum optimal, terutama dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Indikator ketidakpuasan publik tampak dari banyaknya pengaduan dan keluhan yang disampaikan. Permasalahan ini mencerminkan rendahnya profesionalisme dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan reformasi menyeluruh melalui penguatan aspek kelembagaan, sistem kepegawaian, prosedur operasional, dan mekanisme akuntabilitas. Aparatur yang terlibat dalam pelayanan publik dituntut untuk senantiasa meningkatkan kompetensi dan kualitas layanan guna memenuhi ekspektasi masyarakat. Upaya ini dapat diwujudkan melalui peningkatan pengetahuan mengenai jenis layanan yang diberikan serta pelaksanaan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan. Selain itu, penguatan kapasitas manajerial di tingkat pimpinan menjadi penting agar institusi publik mampu beradaptasi

dan merespons dinamika kebutuhan masyarakat secara aktif dan profesional.

f) Partisipatif

Penyelenggara pelayanan publik dapat melibatkan masyarakat pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan. Masyarakat diberikan ruang untuk berpartisipasi melalui penyampaian keluhan, pengaduan, saran, dan ketidakpuasan guna mendorong peningkatan kualitas layanan. Setiap pengaduan perlu ditanggapi secara responsif oleh pihak terkait. Meskipun telah ditetapkan standar layanan, hal tersebut tidak selalu mencerminkan kualitas pelaksana dalam menjalankan tugas. Pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara langsung kepada penyelenggara, maupun melalui media massa, elektronik, atau media sosial. Proses pengelolaan pengaduan diatur dalam Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013, yang mencakup hak pengadu, kewajiban penyelenggara, sarana dan mekanisme pengaduan, hingga perlindungan terhadap pelapor.

g) Persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif

Sebagai penyedia pelayanan publik, memiliki peranan yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan peran ini penyelenggara harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil tanpa membedakan agama, suku, golongan, jenis kelamin, dan lain sebagainya.

h) Keterbukaan

Masyarakat memiliki akses terhadap seluruh informasi yang disediakan penyelenggara layanan publik, seperti prosedur pelayanan, persyaratan, biaya, unit penanggung jawab, waktu proses, serta penyelesaian layanan. Informasi ini tersedia baik melalui media maupun langsung di lokasi pelayanan. Keterbukaan tersebut memungkinkan masyarakat memahami isi standar layanan, mengevaluasi kinerja penyelenggara, serta melakukan pengawasan secara aktif melalui pemeriksaan silang. Transparansi ini juga berperan penting dalam mencegah praktik percaloan, korupsi, kolusi, dan nepotisme oleh aparatur publik.

i) Akuntabilitas

Penyedia layanan publik tidak semata-mata berorientasi pada kepentingan pasar, melainkan harus menjunjung konstitusi, hukum, nilai politik, standar profesional, nilai sosial, serta kepentingan warga negara. Tanggung jawab kinerja mencakup aspek etika, prinsip demokrasi, dan kepentingan publik, mengingat kegagalan implementasi layanan berdampak luas bagi masyarakat. Akuntabilitas harus disampaikan secara terbuka, baik atas keberhasilan maupun kegagalan kinerja. Oleh karena itu, setiap penyedia layanan publik wajib menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal dan profesional.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Pendekatan

Metodologi yang digunakan yaitu metode hukum empiris dengan jenis penelitian studi kasus (*case study*) dalam bentuk *single case study* (studi kasus tunggal). Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena hukum dalam konteks kehidupan nyata. Peneliti berupaya mengungkap berbagai aspek yang ada dalam kasus ini secara komprehensif, terperinci, mendalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Spesifikasi penelitian pada penelitian ini ialah deskriptif analitis yang bertujuan menjelaskan peraturan hukum secara sistematis serta mengkaji penerapannya secara kritis berdasarkan prinsip-prinsip kepastian hukum, akuntabilitas, dan *good governance*¹⁹. Metode ini memadukan pemahaman teoritis dengan penggalan logika normatif dari peraturan hukum yang berlaku.

B. Metode Penentuan Sampel

Objek penelitian dalam karya ilmiah ini adalah pemerintah Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang, terutama terkait kewenangan yang dimiliki dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Fokus diarahkan pada pelayanan publik terkait administrasi

¹⁹ Zarma Hanifah, Aldri Frinaldi, dan Roberia, "Penguatan Good Governance melalui Penerapan Prinsip-Prinsip Hukum Administrasi Negara," *GJMI: Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Vol. 1 (2023): hal 8.

kependudukan. Pemerintah desa dipilih sebagai subjek karena keberadaannya yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dan berperan penting dalam menjamin terpenuhinya hak-hak warga atas pelayanan yang bermutu.

Penentuan sample menggunakan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (2013:218) teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Teknik purposive sampling memilih sekelompok subyek berdasarkan karakteristik tertentu yang dinilai memiliki keterkaitan dengan ciri-ciri atau karakteristik dari populasi yang akan diteliti. Sampel yang diambil ialah warga Desa Gogik yang pernah mendapatkan atau mengurus pelayanan administrasi di kantor Pemerintahan Desa Gogik yang berusia antara 17 sampai 50 tahun.

C. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi pustaka, wawancara dan kuesioner. Observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari objek yang diamati. Studi pustaka digunakan untuk menelusuri peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, serta literatur hukum yang relevan guna membangun kerangka teoretis penelitian. Wawancara dilakukan terhadap pihak-pihak yang memiliki pengetahuan langsung mengenai implementasi pelayanan publik di tingkat desa. Teknik ini bertujuan memperkuat temuan teoretis sekaligus menggali informasi faktual terkait kondisi aktual dan tantangan yang dihadapi pemerintah desa.

Kuesioner dilakukan terhadap warga masyarakat Desa Gogik untuk menggali informasi tentang pelayanan publik di Desa Gogik yang berjumlah 87 orang.

D. Metode Analisis Data

Proses analisis data menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode yuridis empiris. Pendekatan kualitatif adalah suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Dalam analisis dengan pendekatan kualitatif ini yang dipentingkan adalah kualitas data, artinya peneliti melakukan analisis terhadap data-data atau bahan-bahan hukum yang berkualitas saja. Peneliti yang mempergunakan metode analisis kualitatif tidak semata-mata bertujuan, mengungkapkan kebenaran saja, tetapi juga memahami kebenaran tersebut²⁰

Peneliti mengevaluasi kesesuaian norma hukum dengan praktik pelaksanaan pelayanan publik di desa melalui penelaahan sistematis terhadap regulasi yang berlaku. Teori hukum dikaji dan dibandingkan dengan realitas empiris yang ditemukan, sehingga menghasilkan simpulan yang logis, argumentatif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Prinsip kepastian hukum, akuntabilitas, serta *good governance* dijadikan dasar dalam menilai efektivitas pelaksanaan kewenangan oleh pemerintah desa.

²⁰ Sapto Nugroho, Anik & Farkhani “Metodologi Riset Hukum, (Surakarta: Oase Pustaka, 2020) hal. 102-103.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Desa Gogik

Desa Gogik merupakan salah satu desa yang terletak di wilayah Kecamatan Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Secara geografis, Desa Gogik berada di daerah dataran tinggi dengan kondisi wilayah yang sebagian besar berupa lahan pemukiman dan pertanian. Letak Desa Gogik cukup strategis karena berada tidak jauh dari pusat pemerintahan Kabupaten Semarang, sehingga aktivitas masyarakatnya cukup dinamis.

Adapun batas-batas wilayah Desa Gogik adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Kalirejo
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Candirejo
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Watu Agung
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Ungaran

Luas wilayah Desa Gogik sekitar \pm 215 hektar, yang terdiri atas lahan pemukiman, pertanian, fasilitas umum, serta lahan produktif lainnya. Berdasarkan data dari kantor desa, jumlah penduduk Desa Gogik mencapai kurang lebih 2.800 jiwa yang terbagi menjadi sekitar 900 kepala keluarga (KK). Mata pencaharian utama masyarakat adalah petani, buruh, pedagang, dan pegawai swasta, dengan sebagian kecil bekerja sebagai aparatur pemerintahan dan tenaga pendidik.

Kondisi sosial masyarakat Desa Gogik tergolong harmonis dan menjunjung tinggi nilai-nilai gotong royong. Hal ini dapat dilihat dari partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan pembangunan, kerja bakti, serta kegiatan sosial keagamaan. Tingkat pendidikan masyarakat cukup beragam, mulai dari pendidikan dasar hingga sarjana, meskipun sebagian besar masih didominasi oleh lulusan sekolah menengah.

2. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa

Struktur pemerintahan Desa Gogik mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menegaskan bahwa pemerintahan desa terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Kepala Desa dibantu oleh perangkat desa yang meliputi Sekretaris Desa, Kepala Urusan (Kaur), Kepala Seksi (Kasi), serta Kepala Dusun (Kadus).

Struktur organisasi pemerintahan Desa Gogik dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kepala Desa: memimpin jalannya pemerintahan desa dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.
2. Sekretaris Desa: membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan dan pengelolaan arsip.
3. Kepala Urusan (Kaur): terdiri dari Kaur Umum, Kaur Keuangan, dan Kaur Perencanaan yang bertugas mengelola kegiatan administrasi, keuangan, dan program kerja desa.

4. Kepala Seksi (Kasi): terdiri dari Kasi Pemerintahan, Kasi Pelayanan, dan Kasi Kesejahteraan yang menjalankan fungsi operasional bidang masing-masing.
5. Kepala Dusun (Kadus): bertugas membantu pelaksanaan kegiatan pemerintahan di wilayah dusun masing-masing.

Selain struktur tersebut, Desa Gogik juga memiliki Badan Permusyawaratan Desa (BPD) yang berfungsi sebagai lembaga legislatif desa dan memiliki peran penting dalam pengawasan kinerja pemerintahan desa serta penyaluran aspirasi masyarakat.

3. Kondisi Umum Pelayanan Publik di Desa Gogik

Pelayanan publik di Desa Gogik terutama difokuskan pada layanan administrasi kependudukan, seperti:

- Pembuatan Surat Pengantar KTP dan KK
- Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian
- Surat Pindah Domisili
- Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
- Surat Keterangan Usaha (SKU)
- Surat Keterangan Lainnya sesuai kebutuhan masyarakat

Pelayanan publik tersebut dilaksanakan di Kantor Balai Desa Gogik, yang menjadi pusat kegiatan administrasi dan interaksi masyarakat dengan pemerintah desa. Hasil observasi menunjukkan bahwa kantor desa telah dilengkapi dengan beberapa fasilitas pendukung seperti ruang pelayanan, meja administrasi, serta perangkat komputer.

Namun, fasilitas teknologi masih terbatas sehingga sebagian proses administrasi masih dilakukan secara manual.

Proses pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gogik dilakukan oleh bagian pelayanan umum yang berkoordinasi dengan Sekretaris Desa dan Kepala Desa. Warga yang membutuhkan layanan harus membawa dokumen persyaratan yang telah ditentukan, kemudian mendapatkan surat pengantar dari desa untuk proses lanjutan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Semarang.

Dalam praktiknya, masyarakat masih menghadapi beberapa kendala seperti:

- Prosedur yang cukup panjang karena masih memerlukan verifikasi dari instansi di tingkat kabupaten.
- Kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang administrasi dan teknologi informasi.
- Sarana pelayanan yang terbatas (misalnya, komputer dan printer yang belum memadai).

Meskipun demikian, Pemerintah Desa Gogik berupaya melakukan pembenahan, seperti meningkatkan koordinasi antarperangkat desa, memperbaiki tata kelola administrasi, serta mulai memperkenalkan sistem layanan berbasis digital sederhana untuk memudahkan proses pelayanan.

4. Kondisi Sosial dan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Partisipasi masyarakat Desa Gogik dalam kegiatan pemerintahan desa tergolong baik. Hal ini terlihat dari keaktifan warga dalam kegiatan

musyawarah desa (musdes), terutama ketika membahas prioritas pembangunan dan pelayanan publik. Warga juga cukup responsif dalam menyampaikan keluhan atau masukan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Dari hasil angket yang disebarakan melalui Google Form, sebagian besar masyarakat menilai bahwa keramahan dan sikap petugas sudah baik, meskipun kecepatan layanan dan transparansi informasi masih perlu ditingkatkan. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa tergolong tinggi, karena aparatur desa dinilai terbuka terhadap saran masyarakat dan berupaya memperbaiki kualitas layanan.

Partisipasi masyarakat juga terlihat dari dukungan terhadap program-program desa, seperti kegiatan gotong royong, kerja bakti, serta kegiatan sosial lain yang melibatkan warga lintas dusun. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang baik antara pemerintah desa dan masyarakat, yang menjadi modal sosial penting untuk membangun sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan berkeadilan.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik oleh Pemerintah Desa Gogik

a. Hasil Observasi Lapangan

Observasi lapangan dilakukan oleh peneliti secara langsung di Balai Desa Gogik, Kecamatan Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, dengan tujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Observasi dilaksanakan pada bulan Juni hingga Juli

2024, mencakup aspek prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, perilaku aparatur, serta penerapan prinsip-prinsip good governance dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

1) Prosedur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan publik di Balai Desa Gogik berjalan dengan sistem tatap muka langsung antara warga dan petugas bagian pelayanan. Jenis pelayanan yang paling sering dilakukan meliputi:

- pembuatan surat pengantar KTP dan Kartu Keluarga,
- pengurusan surat pindah domisili,
- pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan
- penerbitan Surat Keterangan Usaha (SKU).

Prosedur pelayanan dimulai dengan warga mengisi formulir permohonan dan menyerahkan dokumen persyaratan kepada petugas. Setelah diverifikasi, petugas mencatat data ke dalam buku registrasi dan mengeluarkan surat pengantar yang ditandatangani oleh Kepala Desa. Untuk dokumen kependudukan seperti KTP dan KK, surat tersebut kemudian digunakan warga sebagai syarat pengajuan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Semarang.

Observasi menunjukkan bahwa prosedur pelayanan belum sepenuhnya terdigitalisasi, sehingga proses pencatatan masih dilakukan secara manual. Hal ini menyebabkan waktu pelayanan

menjadi lebih lama, terutama pada jam-jam sibuk. Namun demikian, petugas berusaha memberikan penjelasan dengan jelas kepada masyarakat mengenai tahapan dan dokumen yang dibutuhkan.

Sumber: Hasil Observasi Lapangan di Balai Desa Gogik, 2025.

2) Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana pelayanan di Balai Desa Gogik relatif memadai untuk kegiatan administrasi dasar. Tersedia ruang pelayanan umum, meja administrasi, perangkat komputer, serta alat pencetak dokumen (printer). Namun, berdasarkan hasil pengamatan, beberapa fasilitas sudah menunjukkan keterbatasan:

- Perangkat komputer dan printer hanya tersedia masing-masing satu unit, sehingga terjadi antrian pekerjaan administrasi.
- Belum terdapat sistem arsip digital untuk penyimpanan data, sehingga semua dokumen masih disimpan dalam bentuk fisik (map dan arsip kertas).
- Ruang tunggu masyarakat masih sempit dan kurang nyaman, terutama saat pelayanan ramai.

Meskipun demikian, suasana pelayanan cukup tertib dan kondusif. Petugas berusaha melayani masyarakat dengan sikap ramah dan komunikatif.

Sumber: Observasi Fasilitas Balai Desa Gogik, 2025.

3) Kualitas Pelayanan Publik

Dari hasil pengamatan, kualitas pelayanan publik di Balai Desa Gogik dinilai cukup baik namun belum optimal. Aspek keramahan dan kesopanan petugas mendapat penilaian positif, namun efisiensi dan kecepatan pelayanan masih menjadi kendala. Beberapa warga yang datang ke balai desa tampak harus menunggu cukup lama karena proses administrasi dilakukan bertahap dan bergantung pada tanda tangan Kepala Desa atau Sekretaris Desa yang kadang tidak berada di tempat.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah berjalan sesuai prosedur, kecepatan dan efektivitas layanan masih perlu ditingkatkan. Selain itu, belum ada sistem antrean tertulis atau elektronik yang mengatur giliran warga, sehingga pelayanan masih menggunakan prinsip “siapa datang lebih dulu, dilayani lebih dulu.”

Sumber: Observasi Interaksi Pelayanan Publik, 2025.

4) Transparansi Informasi dan Penerapan Good Governance

Dalam aspek transparansi, hasil observasi menunjukkan bahwa informasi terkait jenis pelayanan, biaya, dan waktu penyelesaian belum sepenuhnya terpampang jelas di ruang pelayanan. Papan informasi yang tersedia hanya mencantumkan

sebagian jenis layanan tanpa mencantumkan estimasi waktu dan biaya.

Namun, petugas pelayanan secara aktif memberikan penjelasan kepada masyarakat yang bertanya tentang prosedur atau persyaratan dokumen. Hal ini menunjukkan adanya upaya komunikasi yang baik antara aparatur dan warga, meskipun belum memenuhi standar transparansi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dari sisi akuntabilitas, setiap pelayanan dicatat dalam buku registrasi surat keluar dan masuk serta ditandatangani oleh pejabat berwenang. Sistem ini sudah sesuai dengan prinsip administrasi pemerintahan yang tertib, namun belum dilengkapi dengan mekanisme pengawasan publik atau formulir kepuasan masyarakat yang bisa diisi langsung setelah pelayanan.

Sumber: Observasi Lapangan dan Catatan Administrasi Desa Gogik, 2025.

5) Keamanan dan Pengelolaan Data

Berdasarkan pengamatan, pengelolaan data kependudukan di Desa Gogik masih dilakukan secara manual dan belum sepenuhnya mengikuti prinsip perlindungan data pribadi. Dokumen masyarakat disimpan dalam arsip kertas tanpa pengamanan khusus. Tidak

terdapat sistem backup digital. Hal ini menimbulkan potensi risiko kehilangan data apabila terjadi kerusakan atau bencana.

Namun, petugas pelayanan menyampaikan bahwa setiap data warga hanya digunakan untuk kepentingan administrasi internal desa dan tidak diperbolehkan disalin atau disebarluaskan tanpa izin Kepala Desa. Meskipun sederhana, prinsip kerahasiaan data pribadi tetap dijaga sesuai dengan etika pelayanan publik.

Sumber: Hasil Observasi dan Wawancara Pendukung dengan Petugas Pelayanan, 2025.

6) Suasana dan Interaksi Pelayanan

Suasana pelayanan publik di Balai Desa Gogik tergolong ramah dan partisipatif. Masyarakat yang datang sebagian besar mengenal petugas secara pribadi, sehingga proses komunikasi berlangsung akrab dan terbuka. Petugas juga memberikan waktu bagi warga untuk berkonsultasi mengenai berkas yang belum lengkap.

Meskipun demikian, pola hubungan yang terlalu personal kadang menimbulkan ketimpangan dalam prioritas pelayanan, di mana warga yang lebih akrab dengan perangkat desa cenderung mendapatkan perhatian lebih cepat dibanding warga lain. Hal ini menunjukkan bahwa budaya pelayanan di desa masih bersifat kekeluargaan, belum sepenuhnya profesional sesuai dengan prinsip keadilan dalam pelayanan publik.

Sumber: Catatan Observasi Lapangan, 2025.

b. Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap empat narasumber yang mewakili unsur pemerintahan desa, lembaga pengawasan desa, serta pelaksana teknis pelayanan publik. Keempatnya adalah Sekretaris Desa (Alis Arifa Rahman, S.Pd., MM), Sekretaris BPD (Nunung Nurhayati, S.Pd.), Kepala Dusun (Rohadi Mandip), dan Staf Pelayanan Desa (Prasetyo).

Hasil wawancara berikut disajikan dalam bentuk analisis tematik untuk menggambarkan pandangan para narasumber terkait pelaksanaan pelayanan publik, faktor penghambat, dan upaya perbaikan yang dilakukan Pemerintah Desa Gogik.

1) Pelaksanaan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara, keempat narasumber menyatakan bahwa pelayanan publik di Desa Gogik terutama difokuskan pada bidang administrasi kependudukan, seperti penerbitan surat pengantar KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat Pindah, dan Surat Keterangan Usaha. Pelayanan ini menjadi tanggung jawab Sekretaris Desa dan staf bagian pelayanan, dengan dukungan Kepala Dusun yang membantu verifikasi data warga di tingkat dusun.

Menurut Sekretaris Desa (Alis Arifa Rahman), prosedur pelayanan dilakukan secara langsung di kantor desa. Warga membawa berkas, petugas melakukan verifikasi, dan kemudian menerbitkan surat pengantar yang ditandatangani oleh Kepala Desa untuk dibawa

ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pelayanan menjadi lebih tertib dan transparan. Pemerintah desa juga menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) serta mulai menggunakan aplikasi smart kependudukan sebagai upaya menuju digitalisasi administrasi.²¹

Staf Pelayanan Desa (Prasetiyo) menambahkan bahwa pelayanan dilakukan secara terbuka dan tanpa biaya. Warga yang datang akan dilayani berdasarkan urutan kedatangan. Jika ada berkas yang belum lengkap, petugas membantu memberikan penjelasan agar proses tidak tertunda. Menurutnya, masyarakat merasa terbantu karena sebagian besar urusan administratif bisa diselesaikan di tingkat desa tanpa harus ke kecamatan.

Sementara itu, Kepala Dusun (Rohadi Mandip) menilai bahwa pelayanan di desa sudah cukup baik dan cepat. Namun, masih ada kendala waktu tunggu di tingkat kabupaten. Ia menekankan bahwa Undang-Undang Desa memberi kewenangan lebih besar kepada desa untuk menangani administrasi kependudukan secara mandiri, tetapi kebiasaan warga yang masih melalui jalur RT/RW menjadi faktor yang memperpanjang proses.

Dari sisi pengawasan, Sekretaris BPD (Nunung Nurhayati) menyatakan bahwa BPD ikut mengawasi jalannya pelayanan publik

agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan. BPD terlibat dalam pembahasan Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDDes) dan turut memastikan agar proses pelayanan berlangsung transparan dan cepat.

Secara umum, hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Gogik telah memenuhi prinsip efisiensi dasar, meskipun belum optimal dalam penggunaan teknologi informasi. Masyarakat merasa puas dengan keramahan petugas, tetapi berharap proses administrasi bisa dilakukan sepenuhnya di desa tanpa harus ke Disdukcapil.

2) Faktor-faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Seluruh responden sepakat bahwa kendala utama dalam pelayanan publik di Desa Gogik adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan sarana teknologi.

Menurut Sekretaris Desa, sebagian aparat sudah terampil, namun masih membutuhkan pelatihan rutin untuk meningkatkan kemampuan digital dan penggunaan aplikasi kependudukan. Ia juga menyoroti perbedaan data antara desa dan Disdukcapil akibat sistem *database* yang tidak dapat tersinkronisasi otomatis.

Staf Pelayanan Desa menambahkan bahwa keterbatasan komputer dan jaringan internet yang tidak stabil sering memperlambat proses pelayanan. Selain itu, banyak warga yang belum memahami

kelengkapan dokumen, sehingga datang ke balai desa dengan berkas yang kurang lengkap. Kondisi ini memperpanjang waktu pelayanan.

Dari sisi kelembagaan, Sekretaris BPD menyebutkan bahwa hambatan juga muncul karena keterlambatan data dari Disdukcapil Kabupaten Semarang serta kurangnya staf yang memahami administrasi kependudukan secara teknis. Selain itu, fasilitas kantor seperti komputer dan printer masih terbatas, dan belum semua perangkat desa menguasai sistem digital.

Kepala Dusun menegaskan bahwa faktor eksternal seperti gangguan jaringan internet dan lamanya proses verifikasi di Disdukcapil sering menjadi penyebab keterlambatan pelayanan. Ia juga mengakui bahwa jumlah aparatur desa yang terbatas membuat beban kerja meningkat, terutama saat volume permohonan administrasi tinggi.

3) Penerapan Prinsip *Good Governance*

Dalam wawancara, seluruh narasumber menegaskan bahwa prinsip *good governance* sudah mulai diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Gogik, meskipun masih perlu ditingkatkan.

Menurut Sekretaris Desa, prinsip transparansi diterapkan dengan menampilkan informasi mengenai biaya dan prosedur layanan di papan pengumuman kantor desa. Akuntabilitas dijaga melalui pencatatan semua permohonan dalam buku register dan laporan rutin

kepada Kepala Desa. Partisipasi masyarakat dilakukan melalui musyawarah desa dan forum konsultasi publik.

Sekretaris BPD menambahkan bahwa BPD berperan aktif memastikan akuntabilitas dan transparansi dengan cara memantau kegiatan pelayanan, meminta laporan berkala, serta menampung aspirasi masyarakat. Menurutnya, masyarakat sudah memiliki ruang untuk menyampaikan keluhan secara langsung maupun melalui musyawarah dusun, namun masih diperlukan sosialisasi lebih lanjut agar warga terbiasa menyampaikan pendapat.

Dari sisi pelaksana teknis, Staf Pelayanan Desa menyatakan bahwa pelayanan selalu dilakukan secara terbuka dan dicatat dengan rapi. Petugas juga memberikan salinan surat sesuai aturan agar warga merasa yakin dan percaya terhadap proses pelayanan.

Sementara itu, Kepala Dusun menjelaskan bahwa akuntabilitas diwujudkan melalui laporan administrasi rutin, dan transparansi dijaga dengan pengumuman jadwal serta prosedur pelayanan di balai dusun. Warga juga dilibatkan dalam musyawarah dusun sebagai wujud partisipasi masyarakat.

Dari keempat wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip good governance di Desa Gogik sudah berjalan pada level dasar, dimana transparansi dan partisipasi telah ada, namun akuntabilitas formal dan sistem pengawasan publik masih perlu

diperkuat agar sejalan dengan prinsip dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

4) Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam hal perbaikan pelayanan, Pemerintah Desa Gogik telah melakukan berbagai langkah strategis. Sekretaris Desa menjelaskan bahwa pihaknya meningkatkan kedisiplinan aparatur, menata arsip, dan menyiapkan rencana digitalisasi administrasi melalui aplikasi pelayanan online berbasis desa.

Sekretaris BPD menambahkan bahwa BPD aktif mendorong pemerintah desa untuk memperbaiki fasilitas dan meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan administrasi serta pelayanan publik. Koordinasi dengan pihak kecamatan dan dinas juga diperkuat untuk mempercepat pengurusan dokumen.

Kepala Dusun menyebutkan bahwa pemerintah dusun berupaya memperbaiki data kependudukan secara rutin dan menggalakkan kesadaran warga agar tertib administrasi. Ia juga berharap pelayanan digital segera diterapkan agar warga tidak perlu berulang kali datang ke kantor desa.

Sementara Staf Pelayanan Desa menekankan bahwa perbaikan dilakukan melalui peningkatan kedisiplinan kerja, penataan arsip, dan pemasangan papan informasi layanan. Ia juga berharap pemerintah desa menambah fasilitas komputer serta meningkatkan jaringan internet untuk mempercepat pelayanan.

Secara umum, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Gogik mencakup empat langkah utama:

1. Penguatan SDM melalui pelatihan dan pembinaan aparatur desa.
2. Digitalisasi administrasi untuk mempercepat proses pelayanan.
3. Perbaikan sarana prasarana, terutama komputer, jaringan, dan ruang pelayanan.
4. Peningkatan koordinasi antara desa, BPD, dan Disdukcapil.

c. Hasil Angket Kepuasan Masyarakat

1) Gambaran Umum Responden

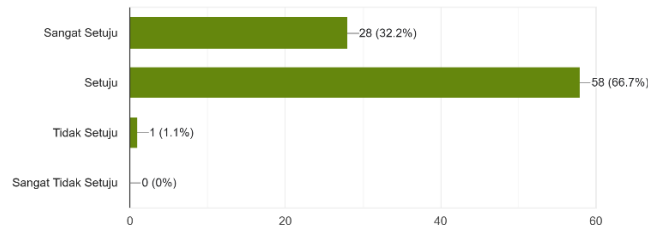
Sebanyak 87 responden mengisi angket yang disebarakan secara daring melalui Google Form. Responden terdiri dari:

- Jenis kelamin: 59% perempuan dan 41% laki-laki.
- Rentang usia: mayoritas berusia antara 25–45 tahun.
- Pekerjaan: sebagian besar bekerja sebagai swasta, petani, dan ibu rumah tangga.
- Sebagian besar responden berdomisili di wilayah Desa Gogik, Kecamatan Ungaran Barat, Kabupaten Semarang.

2) Hasil Penilaian terhadap Prosedur dan Kualitas Pelayanan

a) Kejelasan dan Kemudahan Prosedur Pelayanan

1. Prosedur pelayanan administrasi kependudukan (misalnya pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga) jelas dan mudah dipahami.
87 responses

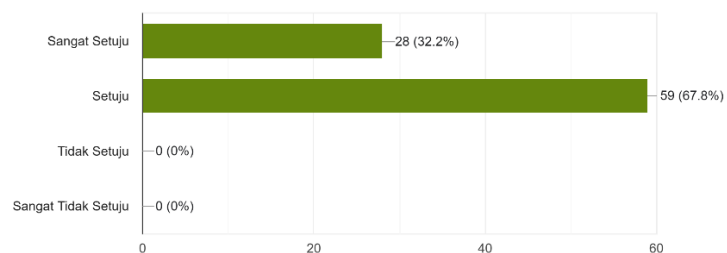


Gambar 4. 1 Grafik Penilaian Kejelasan dan Kemudahan Prosedur Pelayanan
(Sumber: Angket Penelitian, 2025)

Sebanyak 58 responden (66,7%) menyatakan *setuju* dan 28 responden (32,2%) *sangat setuju* bahwa prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gogik jelas dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat sudah memahami alur pelayanan yang berlaku di balai desa.

b) Kecepatan dan Efisiensi Pelayanan

2. Prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gogik cepat dan efisien.
87 responses



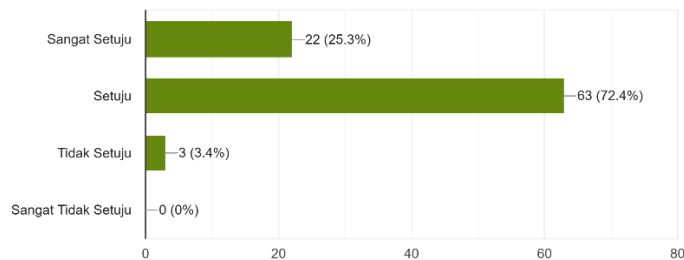
Gambar 4. 2 Grafik Penilaian Kecepatan dan Efisiensi Pelayanan
(Sumber: Angket Penelitian, 2025)

Sebanyak 59 responden (67,8%) menyatakan *setuju* dan 28 responden (32,2%) *sangat setuju* bahwa pelayanan di Desa

Gogik cepat dan efisien. Artinya, sebagian besar warga merasa waktu pelayanan relatif singkat, meskipun masih ada kendala dalam proses lanjutan di tingkat kabupaten.

c) Kemampuan Petugas dalam Memberikan Penjelasan

3. Petugas memberikan penjelasan yang memadai mengenai prosedur pelayanan yang diperlukan.
87 responses

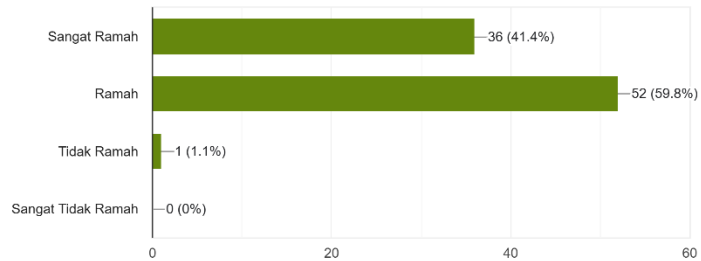


Gambar 4. 3 Grafik Penilaian Kemampuan Petugas dalam Memberikan Penjelasan
(Sumber: Angket Penelitian, 2025)

Sebanyak 63 responden (72,4%) menyatakan *setuju* dan 22 responden (25,3%) menyatakan *sangat setuju*, menunjukkan bahwa petugas memberikan penjelasan yang memadai, sementara 3 responden menilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antara petugas dan masyarakat sudah cukup baik, namun perlu peningkatan konsistensi pada jam pelayanan sibuk.

d) Keramahan dan Sikap Petugas

4. Petugas ramah dalam memberikan pelayanan yang diperlukan di balai desa.
87 responses

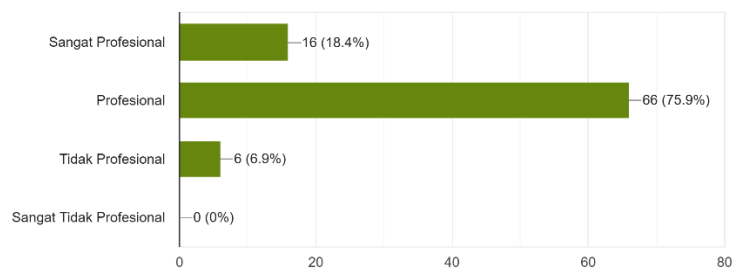


Gambar 4. 4 Grafik Penilaian Keramahan dan Sikap Petugas
(Sumber: Angket Penelitian, 2025)

Sebanyak 52 responden (59%) menyatakan petugas ramah, dan 36 responden (40%) menilai sangat ramah. Tidak ada responden yang menilai buruk, sehingga aspek perilaku aparaturnya dianggap sudah memenuhi standar pelayanan prima.

e) Profesionalisme Petugas

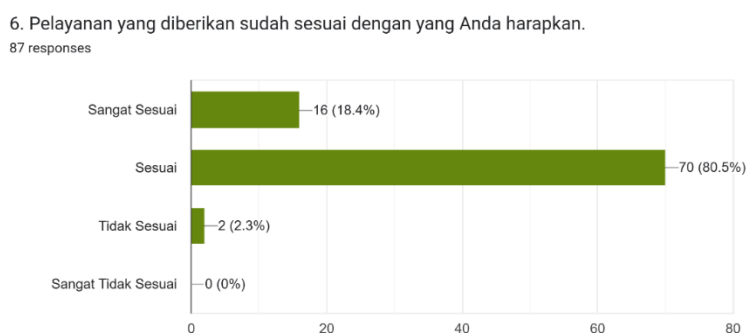
5. Petugas melayani dengan profesionalisme (misalnya, tepat waktu, terorganisir, tidak terburu-buru).
87 responses



Gambar 4. 5 Grafik Penilaian Profesionalisme Petugas
(Sumber: Angket Penelitian, 2025)

Sebanyak 16 responden (18,4%) menilai petugas sangat professional dan 66 responden (75,9%) menilai petugas sudah melayani dengan professional. Namun, terdapat 6 responden (6,9%) yang menilai kinerja petugas tidak professional. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu dilakukan evaluasi maupun saran pengaduan dari masyarakat guna perbaikan kedepannya.

f) Kesesuaian Pelayanan dengan Harapan



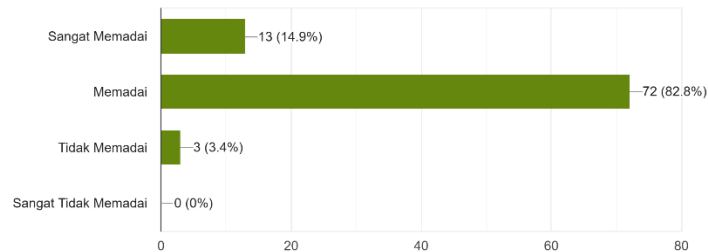
Gambar 4. 6 Grafik Penilaian Kesesuaian Pelayanan dengan Harapan

(Sumber: Angket Penelitian, 2025)

Sebagian besar responden, yaitu 16 orang (18,4% menilai pelayanan sangat professional) dan 70 orang (80,5% menilai pelayanan professional), mengindikasikan bahwa pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, terdapat beberapa masukan agar pelayanan berbasis digital dapat segera diterapkan untuk mempermudah masyarakat yang sibuk.

g) Ketersediaan Fasilitas dan Sarana Pendukung

7. Layanan yang diberikan sudah memadai (misalnya, fasilitas, alat, dan ruang pelayanan).
87 responses



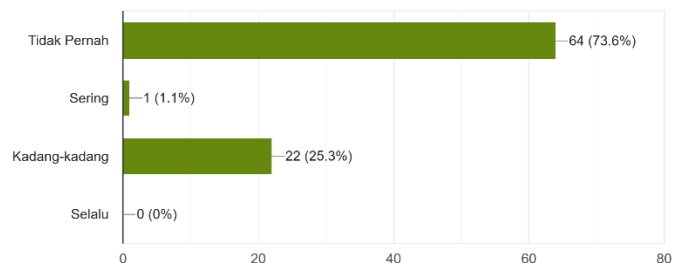
Gambar 4. 7 Grafik Penilaian Ketersediaan Fasilitas dan Sarana Pendukung
(Sumber: Angket Penelitian, 2025)

Sebanyak 85 responden (97%) menilai fasilitas pelayanan di Balai Desa Gogik sudah memadai, meskipun masih ada keluhan minor terkait ruang tunggu dan stabilitas jaringan internet.

3) Faktor Penghambat Pelayanan Menurut Responden

a) Keterlambatan Pelayanan

8. Anda pernah mengalami keterlambatan dalam mendapatkan layanan.
87 responses

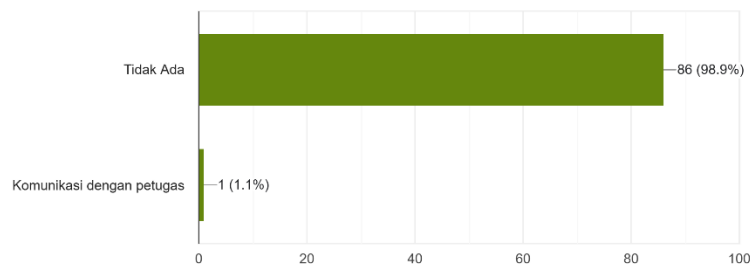


Gambar 4. 8 Grafik Penilaian Keterlambatan Pelayanan
(Sumber: Angket Penelitian, 2025)

Sebanyak 64 responden (73,6%) menjawab *tidak pernah mengalami keterlambatan*, sedangkan sisanya 22 responden (25,3%) menyatakan *kadang-kadang* mengalami keterlambatan dan 1 responden (1,1%) menyatakan *sering* mengalami keterlambatan. Faktor penyebab utamanya adalah antrian pada jam pelayanan dan proses verifikasi di tingkat kabupaten.

b) Kendala Teknis dan Komunikasi

9. Kendala lain yang Anda rasakan selama proses pelayanan (misalnya, kekurangan fasilitas, dokumen yang dibutuhkan, atau komunikasi dengan petugas)
87 responses



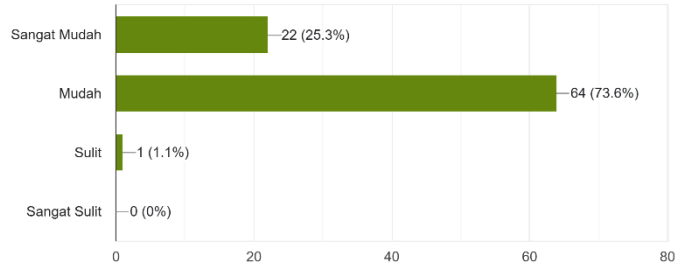
Gambar 4. 9 Grafik Penilaian Kendala Teknis dan Komunikasi
(Sumber: Angket Penelitian, 2025)

Sebanyak 86 responden (99%) menyatakan tidak mengalami kendala berarti dalam proses pelayanan. Hanya satu responden yang menyebutkan adanya hambatan berupa keterbatasan fasilitas dan waktu tunggu.

c) Kemudahan mendapatkan informasi

10. Anda mendapatkan informasi tentang layanan yang Anda butuhkan dengan mudah.

87 responses



Gambar 4. 10 Grafik Penilaian Kemudahan Informasi

(Sumber: Angket Penelitian, 2025)

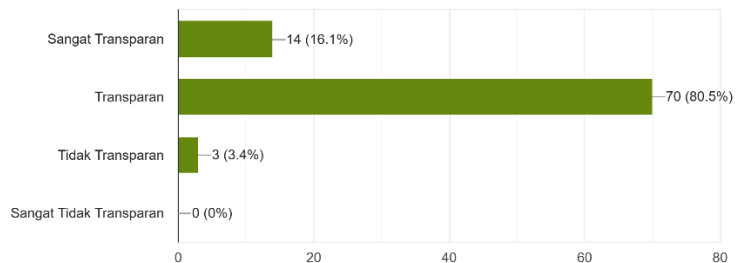
Sebanyak 64 responden (73,6%) menjawab Mudah, 22 responden (25,3%) menjawab Sangat Mudah, sedangkan hanya 1 responden (1,1%) yang merasa Sulit mendapatkan informasi. Hal ini mengindikasikan bahwa akses informasi layanan sudah sangat baik dan mudah dijangkau oleh pengguna.

4) Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik

a) Transparansi

11. Anda merasa pelayanan di balai desa transparan (informasi terkait layanan tersedia dengan jelas).

87 responses

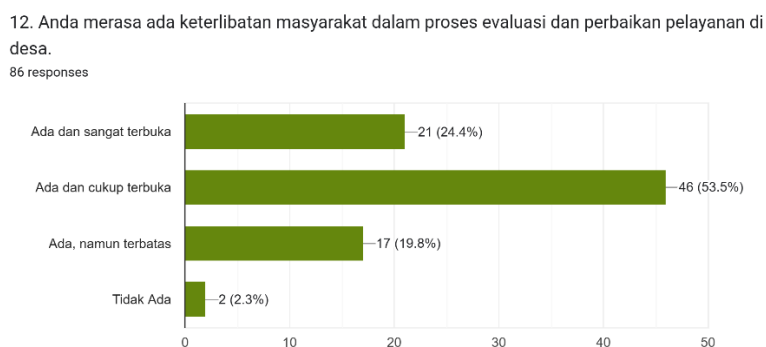


Gambar 4. 11 Grafik Penilaian Transparansi dalam Pelayanan

(Sumber: Angket Penelitian, 2025)

Sebanyak 70 responden (80,5%) menyatakan bahwa pelayanan di Balai Desa Gogik transparan, 14 responden (16,1%) menilai *sangat transparan*, sedangkan 3 responden (3,4%) menilai *tidak transparan*. Hal ini berarti informasi mengenai prosedur dan biaya pelayanan sudah cukup terbuka bagi masyarakat.

b) Partisipasi Masyarakat



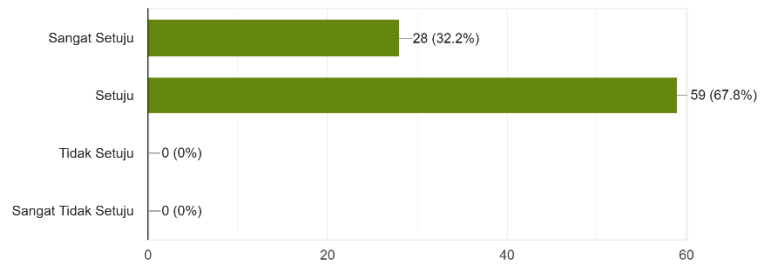
Gambar 4. 12 Grafik Penilaian Partisipasi Masyarakat dalam Evaluasi Pelayanan
(Sumber: Angket Penelitian, 2025)

Sebagian besar responden, yaitu 46 orang (53,5%), menilai bahwa partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan “ada dan cukup terbuka”, 21 responden (24,4%) menilai partisipasi masyarakat “ada dan sangat terbuka”, sementara 17 responden (19,8%) menilai partisipasi masih terbatas. Hal ini menandakan bahwa forum musyawarah desa dan kotak saran sudah berjalan, namun perlu ditingkatkan keterlibatan masyarakat secara aktif.

c) Akuntabilitas dan Tanggung Jawab Pemerintah Desa

13. Anda merasa bahwa pemerintah desa bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.

87 responses



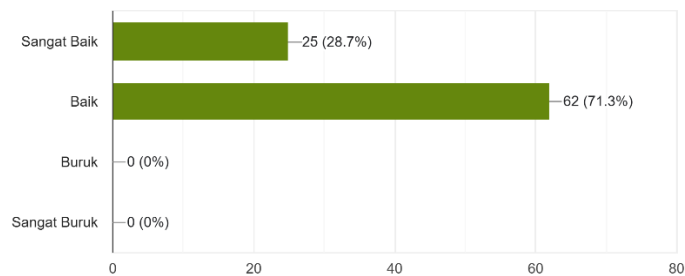
Gambar 4. 13 Grafik Penilaian Akuntabilitas dalam Pelayanan (Sumber: Angket Penelitian, 2025)

Sebanyak 59 responden (67,8%) menyatakan *setuju* dan 28 responden (32,2%) menyatakan *sangat setuju* bahwa pemerintah desa bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan. Ini menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa cukup tinggi dan pelayanan dinilai sudah akuntabel.

5) Penilaian Umum terhadap Kualitas Pelayanan Publik

14. Secara keseluruhan, bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan publik di Desa Gogik?

87 responses



Gambar 4. 14 Grafik Penilaian Secara Keseluruhan (Sumber: Angket Penelitian, 2025)

Ketika diminta menilai secara keseluruhan, 62 responden (71,3%) menyatakan pelayanan publik di Desa Gogik baik, dan 25 responden (28,7%) menilai sangat baik. Tidak ada responden yang memberikan penilaian buruk. Ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap kinerja pemerintah desa.

6) Saran dan Komentar Responden

Dari 68 responden yang memberikan komentar, beberapa tema utama yang muncul adalah, meliputi:

- a) Perlunya peningkatan ketepatan waktu pelayanan.
- b) Harapan agar digitalisasi pelayanan (layanan *online*) segera diterapkan.
- c) Usulan peningkatan profesionalisme dan pelatihan aparatur desa.
- d) Beberapa menyarankan agar ruang tunggu diperluas dan jam pelayanan diperpanjang.

Berdasarkan hasil angket kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Gogik, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat tergolong tinggi, dengan rata-rata penilaian mencapai lebih dari 75%. Masyarakat umumnya menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa telah berjalan dengan baik, ditunjukkan oleh keramahan petugas, kejelasan prosedur, serta efisiensi dalam proses pelayanan.

Meski demikian, sebagian responden masih mengharapkan peningkatan terutama dalam aspek digitalisasi sistem pelayanan agar proses administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan praktis tanpa harus selalu datang ke kantor desa.

Selain itu, hasil angket juga memperlihatkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Gogik, khususnya dalam hal transparansi informasi dan akuntabilitas aparatur desa. Masyarakat merasa pemerintah desa telah terbuka dalam memberikan informasi terkait prosedur dan biaya layanan, serta bertanggung jawab atas mutu pelayanan yang diberikan. Namun, partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi dan pengawasan masih perlu ditingkatkan agar tercipta keterlibatan warga yang lebih aktif dalam perbaikan pelayanan.

Secara umum, masyarakat berharap pemerintah desa dapat terus berinovasi melalui modernisasi pelayanan berbasis teknologi informasi, seperti sistem layanan *online* atau aplikasi desa digital. Selain itu, pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi aparatur desa juga dianggap penting untuk memastikan pelayanan publik di Desa Gogik semakin profesional, cepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Faktor-faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

a. Berdasarkan Hasil Observasi Lapangan

Hasil observasi di Balai Desa Gogik menunjukkan bahwa hambatan pelayanan juga bersumber dari keterbatasan teknologi dan

sarana pelayanan. Walaupun sudah tersedia komputer dan printer, jumlahnya masih terbatas dan sering mengalami kendala teknis seperti kerusakan perangkat atau koneksi internet yang tidak stabil. Proses pencatatan data masih dilakukan secara manual, yang berisiko menimbulkan kesalahan input serta memperlambat pencarian arsip dokumen.

Selain itu, keterbukaan informasi publik di ruang pelayanan belum berjalan optimal. Papan pengumuman yang tersedia di balai desa hanya mencantumkan sebagian prosedur pelayanan tanpa mencantumkan estimasi waktu penyelesaian maupun biaya layanan. Akibatnya, sebagian warga masih harus menanyakan informasi dasar kepada petugas secara langsung. Situasi ini tidak hanya memperpanjang waktu pelayanan, tetapi juga bertentangan dengan prinsip transparansi pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.²²

Hasil observasi ini memperkuat pandangan Pakaya et al. (2025), bahwa keterbatasan fasilitas dan informasi merupakan faktor dominan yang menghambat efektivitas pelayanan publik di tingkat desa. Transparansi yang tidak optimal berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengawasi dan memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan.²³

²³ Pakaya, M., Djaafar, L., & Alhamid, S. (2025). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Desa Taluduyunu dan Taluduyunu Utara Kecamatan Buntulia

b. Berdasarkan Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa, Sekretaris BPD, Kepala Dusun, dan Staf Pelayanan, ditemukan bahwa hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Gogik berasal dari faktor internal dan eksternal.

Dari sisi internal, hambatan yang paling menonjol adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), baik dari segi jumlah maupun kompetensi aparatur desa. Beberapa perangkat desa telah menjalankan tugasnya dengan baik, namun belum semua memiliki kemampuan teknis dalam menggunakan sistem digital kependudukan. Hal ini berdampak pada lambatnya proses administrasi, terutama ketika volume permohonan meningkat. Selain itu, masih terdapat keterbatasan fasilitas pelayanan, seperti jumlah komputer dan printer yang belum memadai, serta kondisi jaringan internet yang sering tidak stabil. Keterbatasan ini menyebabkan petugas kesulitan dalam mempercepat pelayanan dan melakukan pencatatan secara efisien.

Hambatan internal lainnya adalah kurangnya koordinasi antarbagian di pemerintahan desa. Meskipun kerja sama antara perangkat desa sudah berjalan cukup baik, namun dalam situasi tertentu, proses administrasi masih bergantung pada kehadiran pejabat

tertentu untuk menandatangani dokumen, sehingga menghambat waktu penyelesaian. Situasi ini menunjukkan perlunya penerapan sistem delegasi dan pembagian tugas yang lebih fleksibel, agar pelayanan tidak terhambat ketika salah satu pejabat berhalangan.

Sementara itu, dari sisi eksternal, kendala yang dihadapi antara lain keterlambatan proses verifikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Semarang. Wawancara dengan Kepala Dusun menunjukkan bahwa sistem di tingkat kabupaten sering mengalami antrean panjang atau gangguan jaringan, sehingga surat pengantar dari desa tidak dapat segera diproses. Selain itu, sistem birokrasi yang masih berlapis (mulai dari tingkat RT, RW, Desa, hingga Disdukcapil) membuat warga harus melalui beberapa tahap administratif sebelum dokumen kependudukan selesai. Hal ini tidak hanya menambah waktu, tetapi juga menurunkan efisiensi pelayanan publik di tingkat desa.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Nasir (2025) yang menyebutkan bahwa kendala utama pelayanan publik di desa-desa Indonesia adalah struktur birokrasi yang panjang dan belum terintegrasi secara digital, sehingga memperlambat penyelesaian administrasi dan menurunkan kualitas pelayanan.²⁴

²⁴ Nasir, M. (2025). Implementasi Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Desa. *PAMARENDA : Public Administration and Government Journal*, 4(3), 468–478. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i3.82>

c. Berdasarkan Hasil Angket Masyarakat

Analisis terhadap hasil angket yang diisi oleh 87 responden menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih merasakan ketidakpuasan terhadap lamanya waktu pelayanan. Meskipun mayoritas menilai pelayanan desa sudah baik, sekitar 26% responden menyatakan pernah mengalami keterlambatan atau penundaan dalam proses pengurusan dokumen. Beberapa responden juga menyoroti adanya masalah komunikasi, seperti kurangnya sosialisasi terkait syarat dan prosedur pelayanan.

Sebagian warga mengaku belum mengetahui secara pasti dokumen apa saja yang perlu dibawa ketika mengurus administrasi kependudukan, sehingga mereka harus kembali ke rumah untuk melengkapi berkas. Hal ini menunjukkan bahwa informasi pelayanan belum sepenuhnya tersampaikan secara efektif kepada masyarakat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Hartono et al. (2023) yang menemukan bahwa salah satu penyebab ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah kurangnya sosialisasi dan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks Desa Gogik, kurangnya sosialisasi tersebut juga menunjukkan bahwa mekanisme partisipasi publik dalam evaluasi layanan masih perlu diperkuat.²⁵

²⁵ Hartono, C., Haryanto, A. T., & Purwanto, A. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo Propinsi Jawa Timur

Berdasarkan ketiga sumber data (observasi lapangan, wawancara, observasi, dan angket) dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat utama dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Gogik meliputi:

1. Keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas teknologi yang menghambat efisiensi pelayanan.
2. Koordinasi internal yang belum optimal dan masih bergantung pada pejabat tertentu.
3. Kendala eksternal berupa keterlambatan proses di Disdukcapil dan birokrasi yang berlapis.
4. Kurangnya keterbukaan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat sehingga pemahaman warga terhadap prosedur masih rendah.

Hambatan-hambatan ini berdampak langsung terhadap kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik, tiga aspek yang menjadi inti dari penerapan prinsip *good governance* di pemerintahan desa.²⁶

3. Analisis Upaya Perbaikan dan Implementasi Prinsip *Good Governance*

a. Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Desa Gogik telah melakukan beberapa langkah strategis dalam meningkatkan kualitas

Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33061/jp.v12i1.7821>

²⁶ Latifa, A., Frinaldi, A., & Roberia, R. (2024). Penerapan Hukum Administrasi Negara dalam Membangun Pemerintahan yang Baik. *Polyscopia*, 1(3), 120–126.
<https://doi.org/10.57251/polyscopia.v1i3.1376>

pelayanan publik, khususnya pada bidang administrasi kependudukan.

Adapun langkah-langkah yang diambil meliputi:

1. Penataan sistem kerja dan arsip administrasi. Pemerintah desa mulai menata dokumen dengan sistem klasifikasi dan pencatatan yang lebih rapi untuk mempermudah proses pencarian data penduduk.
2. Peningkatan disiplin aparatur desa. Kepala Desa dan Sekretaris Desa menegakkan standar waktu pelayanan, memastikan setiap permohonan dapat diproses maksimal dalam satu hari kerja apabila berkas telah lengkap.
3. Penguatan koordinasi dengan lembaga terkait. Desa menjalin komunikasi rutin dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Semarang untuk mempercepat proses verifikasi data.
4. Peningkatan kapasitas aparatur desa. Aparatur mengikuti berbagai pelatihan dan bimbingan teknis mengenai aplikasi kependudukan dan pelayanan berbasis digital.

Hasil observasi dan wawancara dengan Sekretaris Desa menunjukkan bahwa prinsip pelayanan cepat, tepat, dan tanpa biaya tambahan menjadi pedoman utama. Bahkan, Desa Gogik telah mulai mengadopsi Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan berencana menerapkan layanan digital berbasis aplikasi sebagai bagian dari program *smart village*.

Langkah ini sejalan dengan temuan Hasanah et al. (2023) yang menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa terbukti mampu mempersingkat waktu pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi layanan.²⁷

Selain itu, Pemerintah Desa Gogik juga mulai menyiapkan papan informasi pelayanan, forum konsultasi publik, serta kotak saran masyarakat sebagai sarana pengawasan sosial. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen terhadap prinsip-prinsip *good governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik.

b. Implementasi Prinsip *Good Governance*

1) Transparansi

Prinsip transparansi diwujudkan dengan menampilkan informasi mengenai jenis layanan, prosedur, serta syarat administrasi melalui papan pengumuman kantor desa. Walaupun belum sepenuhnya lengkap, tindakan ini menunjukkan keterbukaan pemerintah desa dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat. Warga juga dapat menanyakan langsung informasi layanan kepada petugas tanpa hambatan biaya atau diskriminasi. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

²⁷ Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., Dwikurniawati, I. U., & Lestari, D. P. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital: Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 5228–5235. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

tentang Pelayanan Publik Pasal 4, yang mewajibkan penyelenggara layanan memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat.²⁸

Penelitian Latifa et al. (2024) juga menegaskan bahwa transparansi merupakan pilar utama *good governance* di tingkat desa karena menciptakan kepercayaan publik dan memperkecil potensi penyalahgunaan wewenang.²⁹

Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa papan informasi di Desa Gogik belum mencantumkan estimasi waktu dan biaya pelayanan secara lengkap. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pembaruan sistem informasi agar prinsip transparansi dapat berjalan optimal.

2) Akuntabilitas

Pemerintah Desa Gogik telah menerapkan prinsip akuntabilitas melalui mekanisme pencatatan dan pelaporan kegiatan administrasi. Setiap layanan dicatat dalam buku register surat masuk dan surat keluar, serta disertai tanda tangan pejabat berwenang sebagai bentuk pertanggungjawaban formal. BPD juga berperan dalam mengawasi laporan pertanggungjawaban Kepala

²⁸ UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).

²⁹ Latifa, A., Frinaldi, A., & Roberia, R. (2024). Penerapan Hukum Administrasi Negara dalam Membangun Pemerintahan yang Baik. *Polyscopia*, 1(3), 120–126. <https://doi.org/10.57251/polyscopia.v1i3.1376>

Desa, memastikan pelayanan publik berjalan sesuai ketentuan hukum dan kebutuhan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Nasir (2025) yang menyatakan bahwa penerapan akuntabilitas di tingkat pemerintahan desa dapat dilihat dari keteraturan pelaporan, transparansi keuangan, serta konsistensi dokumentasi administrasi pelayanan.³⁰

Namun, untuk meningkatkan efektivitas akuntabilitas, Pemerintah Desa Gogik disarankan mengembangkan sistem pelaporan berbasis digital sehingga setiap transaksi layanan dapat dilacak secara *real-time* dan dapat diaudit secara elektronik.

3) Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Gogik diwujudkan melalui musyawarah desa dan forum aspirasi warga, di mana masyarakat dapat memberikan masukan terkait perbaikan kualitas layanan. Selain itu, tersedia kotak saran di balai desa yang memungkinkan warga menyampaikan keluhan atau kritik terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil angket menunjukkan bahwa sebagian besar responden (53%) menilai partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan sudah ada namun masih perlu diperluas. Masyarakat umumnya memberikan saran secara informal, baik melalui percakapan

³⁰ Nasir, M. (2025). Implementasi Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Desa. PAMARENDA : Public Administration and Government Journal, 4(3), 468–478. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i3.82>

langsung dengan perangkat desa maupun melalui forum musyawarah. Kondisi ini menunjukkan bahwa partisipasi publik di Desa Gogik lebih bersifat sosial dan belum sistematis.

Studi Hartono et al. (2023) juga menegaskan bahwa partisipasi masyarakat akan berjalan optimal apabila pemerintah desa menyediakan saluran komunikasi dua arah yang terstruktur dan menjamin umpan balik terhadap aspirasi warga. Oleh karena itu, Desa Gogik perlu memperkuat mekanisme pengaduan publik berbasis digital serta memperluas peran Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sebagai jembatan aspirasi masyarakat.³¹

c. Kesesuaian Upaya Perbaikan dengan Prinsip *Good Governance*

Upaya perbaikan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Gogik sudah sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance* sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.³² Langkah seperti penataan arsip, peningkatan SDM, penggunaan teknologi informasi, serta keterlibatan masyarakat dalam forum musyawarah menunjukkan adanya transformasi menuju tata kelola pemerintahan desa yang lebih profesional, terbuka, dan responsif.

³¹ Hartono, C., Haryanto, A. T., & Purwanto, A. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo Propinsi Jawa Timur Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33061/jp.v12i1.7821>

³² PERMENPAN RB NOMOR 15 TAHUN 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Pub. L. No. 15 (2014).

Penelitian Bazarah (2023) menguatkan bahwa keberhasilan implementasi *good governance* di tingkat desa sangat ditentukan oleh sinergi antara kemampuan aparatur desa, dukungan fasilitas teknologi, dan partisipasi masyarakat. Oleh sebab itu, jika Pemerintah Desa Gogik dapat mengoptimalkan digitalisasi dan memperkuat koordinasi lintas lembaga, maka pelayanan publik di masa depan berpotensi menjadi lebih efisien, akuntabel, dan transparan.³³

Pemerintah Desa Gogik telah menunjukkan komitmen nyata dalam menerapkan prinsip *good governance* melalui transparansi informasi, akuntabilitas administrasi, dan partisipasi masyarakat. Meskipun belum sepenuhnya optimal, berbagai upaya yang telah dilakukan menggambarkan proses transformasi pelayanan publik menuju sistem yang lebih modern, efisien, dan sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan.

³³ Bazarah, J. (2023). Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Kajian Literasi Permasalahan Pelayanan Publik di Indonesia). *PREDIKSI: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 22(1), 35–43.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Gogik Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan, telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Gogik meliputi hambatan internal (keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang belum merata kompetensinya, kurangnya sarana prasarana teknologi seperti komputer dan jaringan internet, serta koordinasi internal antarperangkat desa yang belum optimal) dan eksternal (keterlambatan proses verifikasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), birokrasi berlapis dari tingkat RT hingga kabupaten, serta masih terbatasnya sosialisasi dan keterbukaan informasi kepada masyarakat). Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik di tingkat desa.
3. Upaya yang dilakukan Pemerintah Desa Gogik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah sejalan dengan prinsip *good governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

B. Saran

1. Bagi Pemerintah Desa Gogik

Pemerintah desa perlu mempercepat proses digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, misalnya melalui penerapan aplikasi layanan desa berbasis web atau sistem antrian elektronik. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan rutin bagi aparatur desa untuk meningkatkan kompetensi teknologi informasi dan pemahaman hukum administrasi publik. Pemerintah desa juga sebaiknya memperluas keterbukaan informasi dengan menampilkan prosedur, biaya, dan waktu layanan secara jelas di ruang publik.

2. Bagi Pemerintah Daerah dan Dinas Kependudukan (Disdukcapil)

Diperlukan integrasi sistem *database* antara desa dan kabupaten, agar proses verifikasi dokumen kependudukan dapat dilakukan secara daring tanpa harus melalui birokrasi manual yang berlapis. Pemerintah daerah juga diharapkan memberikan dukungan berupa anggaran peningkatan fasilitas desa dan pelatihan teknis aparatur desa, agar pelaksanaan kewenangan pelayanan publik di desa dapat berjalan efektif dan efisien.

3. Bagi Masyarakat Desa Gogik

Masyarakat diharapkan berperan aktif dalam mendukung dan mengawasi pelayanan publik desa. Partisipasi dapat diwujudkan dengan memberikan masukan, mengikuti forum musyawarah desa, serta memanfaatkan kanal pengaduan yang disediakan pemerintah

desa. Kesadaran warga untuk melengkapi dokumen dan melapor setiap ada perubahan data kependudukan juga penting untuk mempercepat proses pelayanan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dikembangkan dengan pendekatan kuantitatif dan komparatif untuk membandingkan efektivitas pelayanan publik di beberapa desa. Selain itu, penelitian mendatang dapat memfokuskan kajian pada implementasi *e-Government* dan *Smart Village* sebagai instrumen peningkatan kualitas layanan publik di tingkat desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, M. (2018). *Manajemen dan Tata Kelola Pemerintahan Desa: Perspektif Regulator dan Aplikatif*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Barokah, L., Nurwanda, A., & Budiawan, A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik oleh Pemerintah Desa Legokjawa, Kecamatan Cimerak, Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Otonomi*, 1(2), 278–286.
- Bazarah, J. (2023). Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Kajian Literasi Permasalahan Pelayanan Publik di Indonesia). *PREDIKSI: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 22(1), 35–43.
- Febriani, F., Hasan, L., & Larasati, M. (2022). Kualitas pelayanan pada organisasi pelayanan publik. *JEBI: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(1), 128–140.
- Hafis, M. (2023). *Pelaksanaan Tugas Pemerintah Desa dalam Pelayanan Menurut Perspektif Fiqh Siyasah*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Hanifah, Z., Frinaldi, A., & Roberia. (2023). Penguatan good governance melalui penerapan prinsip-prinsip hukum administrasi negara. *GJMI: Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1, 1–15
- Hartono, C., Haryanto, A. T., & Purwanto, A. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo Propinsi Jawa Timur Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33061/jp.v12i1.7821>
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., Dwikurniawati, I. U., & Lestari, D. P. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital: Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 5228–5235. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Hasriani. (2019). *Analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makasar).
- Ismatullah, D. (2021). *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Istikomah. (2019). Peran Kepala Desa terhadap Pemberdayaan Masyarakat dalam Partisipasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan. *Syariat: Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum*, 5(2).
- Jamaludin, A. N. (2015). *Sosiologi Perdesaan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN.
- Kushandajani. (2020). *Kewenangan Desa dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Yogyakarta: Samudra Biru.

- Latifa, Asma., Frinaldi, Aldri., dan Roberia. (2024). Penerapan Hukum Administrasi Negara dalam Membangun Pemerintahan yang Baik. *Polyscopia*, Vol. 1(3): 120 – 126, June 2024. <https://doi.org/10.57251/polyscopia.v1i3.1376>
- Makmun, Moh. Iksanuddin, La Senu, dan Kamaruddin Jafar. (2020). *Kedudukan Hukum Pemangku Jabatan Sekretaris Desa yang Baru Tanpa Pemberhentian Sekretaris yang Lama*. *Halu Oleo Legal Research*, Vol. 2, No. 2, hlm. 137–157.
- Marwiyah, S., Busthomi, A. N., & Septian, E. D. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021–2024 (Studi kasus pada Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik). *Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi (JISIP UNJA)*, 7(1), 70–81.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media.
- Mozin, S. Y., Arkani, S., & Labasir, S. N. (2025). Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi: Prinsip, Kategori Barang, dan Jenis Layanan. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2), 198–207.
- Nasir, M. (2025). Implementasi Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Desa. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 4(3), 468–478. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i3.82>
- PERMENPAN RB NOMOR 15 TAHUN 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Pub. L. No. 15 (2014).
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Purnandika, R. A., & Septiana, H. (2024). Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi umum di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(2), 25–32.
- Putri, F., Simanjuntak, F. H., Putri, N. S., & Zein, A. W. (2025). Efektivitas Pengelolaan Barang Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 5(2), 282–287.
- Qurbani, I. D., & Hakim, M. L. (2023). Analisis normatif pengaturan pembentukan desa adat. *Jurnal Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara*, 1(1), 92, 92-106.
- Rahmadana, M. F., et al. (2020). *Pelayanan publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

- Rondonuwu, M. R. E., Pangkey, M., & Londa, V. (2023). Transparansi Pengadaan Barang/Jasa pada Bagian LPSE di Biro Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 212–222.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Sandika, I., Aini, S., Simbolon, Y. K., & Hadiningrum, S. (2024). *Analisis Sistem Pemerintah Desa di Indonesia*. TERANG: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum, 1(1), 212–223.
- Sarkawi. (2022). *Hukum Pemerintahan Desa dan Kelurahan*. Mataram: Mataram University Press.
- Sulistya, A. D. (2008). *Profesionalisme Aparatur Pemerintah (Studi Kasus Responsifitas dan Inovasi Aparatur di Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang)*. Universitas Diponegoro.
- Swasono, G. B., & Budiyono, B. (2021). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Konstruksi Sosial: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 1(1).
- Syafiyah Putri, Kasman & Titi Darmi. (2023). Peran Kepala Desa dalam Pelaksanaan Pembangunan Desa di Desa Tanggo Raso Kabupaten Bengkulu Selatan. *Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, 5(2).
- Khatimah, A. Khusnul. (2024). Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Susanto, S. Nur. (2019). Good Governance Dalam Konteks Hukum Administrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 2(2): 206 – 217, June 2019.
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Undang-Undang (UU) Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Pub. L. No. 6 (2014).

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara untuk Badan Permusyawaratan Desa (BPD)

FORM WAWANCARA UNTUK BADAN PERMUSYAWARATAN DESA

1. Identitas Responden

- Nama :
- Jabatan :
- Alamat :
- Tanggal Wawancara :

2. Pertanyaan Wawancara

A. Peran dan Fungsi Badan Permusyawaratan Desa (BPD)

1. Apa peran dan fungsi utama BPD dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Gogik?
2. Sejauh mana BPD terlibat dalam perencanaan, evaluasi, dan pengawasan pelayanan publik di desa, terutama dalam hal administrasi kependudukan?
3. Bagaimana mekanisme musyawarah yang dilakukan oleh BPD terkait dengan kebijakan pelayanan publik di desa ini?

B. Kualitas Pelayanan Publik

1. Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan publik di Desa Gogik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan?
2. Apakah BPD menerima umpan balik atau laporan dari masyarakat terkait pelayanan publik di desa? Jika ada, bagaimana umpan balik tersebut digunakan untuk perbaikan pelayanan?
3. Apakah Anda merasa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar yang diharapkan masyarakat? Mengapa atau mengapa tidak?

C. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

1. Apa saja tantangan utama yang Anda hadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gogik?

2. Apakah ada faktor eksternal atau internal yang menghambat kelancaran pelayanan administrasi kependudukan di desa ini?
3. Sejauh mana BPD berperan dalam mengidentifikasi dan mengatasi kendala dalam pelayanan publik yang ada di desa?
4. Apakah ada kekurangan dalam hal fasilitas atau sumber daya manusia yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di desa?

D. Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik

1. Sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* (transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat) diterapkan dalam pelayanan publik di Desa Gogik?
2. Bagaimana BPD memastikan bahwa pelayanan publik di desa berjalan dengan akuntabel dan transparan? Apakah ada mekanisme pengawasan yang jelas?
3. Bagaimana BPD melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan dan evaluasi kualitas pelayanan publik di desa?
4. Apakah Anda merasa ada ruang yang cukup bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa?

E. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

1. Apa langkah-langkah yang telah dilakukan atau akan dilakukan oleh BPD untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa?
2. Bagaimana BPD bekerja sama dengan perangkat desa dan pihak terkait lainnya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan?
3. Apakah ada program atau inisiatif yang dijalankan oleh BPD untuk memperkuat kapasitas aparat desa dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik?

F. Penutup

1. Apa harapan Anda terhadap perbaikan pelayanan administrasi kependudukan di masa mendatang?
2. Adakah saran atau rekomendasi untuk pemerintah desa dan BPD dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Gogik?

Terima kasih atas waktu dan partisipasinya dalam wawancara ini.

Semua masukan yang diberikan sangat berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Gogik

Lampiran 2 Pedoman Wawancara untuk Sekretaris Desa

FORM WAWANCARA UNTUK SEKRETARIS DESA

1. Identitas Responden

- Nama :
- Jabatan :
- Alamat :
- Tanggal Wawancara :

2. Pertanyaan Wawancara

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik

1. Apa saja tugas dan tanggung jawab Anda sebagai sekretaris desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya terkait administrasi kependudukan?
2. Bagaimana prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan di desa ini? Apakah sudah ada perbaikan atau perubahan sejak diterapkannya Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa?
3. Bagaimana cara Anda memastikan bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan cepat, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
4. Apakah terdapat kesulitan atau hambatan dalam menjalankan tugas administrasi kependudukan di desa ini? Jika iya, bagaimana Anda mengatasinya?
5. Sejauh mana pelayanan administrasi kependudukan yang ada saat ini dapat memenuhi ekspektasi masyarakat Desa Gogik?

B. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

1. Apa saja faktor penghambat yang Anda temui dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di desa?
2. Adakah masalah terkait fasilitas dan infrastruktur yang mempengaruhi kelancaran pelayanan administrasi kependudukan di desa?

3. Apakah ada kendala dalam hal koordinasi antara perangkat desa dan dinas terkait (seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil)?
4. Bagaimana Anda menilai kapasitas aparatur desa dalam menjalankan tugas administratifnya? Apakah ada kebutuhan untuk pelatihan atau peningkatan kompetensi aparatur desa?
5. Menurut Anda, apakah ada faktor eksternal atau internal yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik yang efisien dan efektif di desa ini?

C. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

1. Apa langkah-langkah yang telah diambil pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan?
2. Sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* (transparansi, akuntabilitas, partisipasi) diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa ini?
3. Apakah Anda memiliki rencana untuk memperkenalkan teknologi atau sistem informasi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan?
4. Bagaimana Anda melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan atau evaluasi pelayanan publik? Apakah ada mekanisme atau forum untuk menerima masukan dari masyarakat?
5. Apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas?

D. Penutup

1. Apa harapan Anda terhadap perbaikan pelayanan administrasi kependudukan di desa ini di masa mendatang?
2. Adakah saran atau rekomendasi untuk pemerintah desa atau pihak terkait lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Gogik?

Terima kasih atas waktu dan partisipasinya dalam wawancara ini.

Semua masukan yang diberikan sangat berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Gogik.

Lampiran 3 Pedoman Wawancara untuk Kepala Dusun

FORM WAWANCARA UNTUK KEPALA DUSUN

1. Identitas Responden

- Nama :
- Jabatan :
- Alamat :
- Tanggal Wawancara :

2. Pertanyaan Wawancara

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik

1. Apa saja kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah dusun dalam hal pelayanan publik, terutama terkait administrasi kependudukan (seperti pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga)?
2. Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gogik? Apakah sudah memenuhi ekspektasi masyarakat?
3. Sejak penerapan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, bagaimana pelaksanaan kewenangan desa terkait administrasi kependudukan? Apakah ada perubahan signifikan?
4. Apakah Anda merasa bahwa prosedur yang diterapkan sudah cukup efisien? Jika tidak, apa saja yang perlu diperbaiki dalam prosedur tersebut?
5. Bagaimana Anda menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh desa?

B. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

1. Apa saja tantangan utama yang Anda hadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di desa ini?
2. Adakah kendala dalam hal sarana dan prasarana (seperti teknologi, ruang kantor, peralatan) yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan?

3. Bagaimana Anda menilai kompetensi aparatur desa dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi kependudukan? Apakah ada kebutuhan untuk pelatihan lebih lanjut?
4. Apakah ada masalah dalam hal koordinasi antara pemerintah desa dan instansi terkait (misalnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil)?
5. Menurut Anda, apakah ada faktor eksternal atau internal yang menghambat kelancaran pelayanan administrasi kependudukan di desa ini?

C. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

1. Apa upaya yang dilakukan pemerintah dusun untuk memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gogik?
2. Sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* (transparansi, akuntabilitas, partisipasi) diterapkan dalam pelayanan publik di desa ini?
3. Apakah Anda memiliki rencana untuk mengimplementasikan teknologi dalam mempercepat dan mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan di desa?
4. Bagaimana Anda melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan pelayanan publik di desa? Apakah ada forum atau mekanisme untuk menerima masukan dari masyarakat?
5. Apakah ada upaya untuk meningkatkan kapasitas aparat desa, seperti pelatihan atau workshop, untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan?
6. Menurut Anda, apa langkah-langkah yang harus diambil untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di desa ini dapat berjalan lebih cepat, efisien, dan transparan?

D. Penutup

1. Apa harapan Anda terhadap perbaikan pelayanan administrasi kependudukan di masa mendatang?
2. Adakah saran atau rekomendasi untuk pemerintah desa atau pihak terkait lainnya dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Gogik?

Terima kasih atas waktu dan partisipasinya dalam wawancara ini.

Semua masukan yang diberikan sangat berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Gogik.

Lampiran 4 Pedoman Wawancara untuk Bagian Pelayanan di Balai Desa

FORM WAWANCARA UNTUK BAGIAN PELAYANAN

1. Identitas Responden

- Nama :
- Jabatan :
- Alamat :
- Tanggal Wawancara :

2. Pertanyaan Wawancara

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik

1. Apa saja jenis layanan publik yang disediakan oleh bagian pelayanan di balai desa ini?
2. Bagaimana prosedur pelayanan publik yang diterapkan di balai desa ini, terutama dalam hal administrasi kependudukan?
3. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap warga yang mengajukan permohonan layanan mendapat pelayanan yang cepat, efisien, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku?
4. Sejauh mana pelayanan administrasi kependudukan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di desa ini?
5. Apa yang Anda lakukan untuk meminimalisir kesalahan atau keterlambatan dalam pelayanan publik di desa?

B. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

1. Apa saja tantangan utama yang Anda hadapi dalam memberikan pelayanan publik di balai desa ini?
2. Apakah ada kendala terkait sarana dan prasarana (misalnya, ruang kerja, peralatan, teknologi) yang mempengaruhi kelancaran pelayanan di desa?
3. Apakah ada masalah koordinasi antara bagian pelayanan desa dan instansi pemerintah lain, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil?

4. Bagaimana Anda menilai kemampuan dan kompetensi petugas di bagian pelayanan dalam melaksanakan tugas mereka?
5. Menurut Anda, apa faktor penghambat utama yang memperlambat proses pelayanan administrasi di balai desa?

C. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

1. Apa langkah-langkah yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di balai desa, khususnya dalam hal administrasi kependudukan?
2. Sejauh mana prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, diterapkan dalam pelayanan publik di balai desa ini?
3. Adakah upaya untuk menggunakan teknologi atau sistem informasi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan publik di desa?
4. Bagaimana Anda melibatkan masyarakat dalam evaluasi dan perbaikan pelayanan yang ada di balai desa? Apakah ada mekanisme umpan balik yang diterapkan?
5. Apakah ada pelatihan atau kegiatan pengembangan kapasitas yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di balai desa?

D. Penutup

1. Apa harapan Anda terhadap pelayanan publik di balai desa di masa mendatang?
2. Adakah saran atau rekomendasi untuk pemerintah desa atau pihak terkait lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Gogik?

Terima kasih atas waktu dan partisipasinya dalam wawancara ini.

Semua masukan yang diberikan sangat berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Gogik.

Lampiran 5 Lembar Observasi Pelayanan Publik (Administrasi Kependudukan)

LEMBAR OBSERVASI PELAYANAN PUBLIK

Bagian Identitas

- Nama Pengamat:
- Nama Desa : Desa Gogik
- Kecamatan : Ungaran Barat
- Kabupaten/Kota : Semarang
- Tanggal Observasi :
- Waktu Observasi :
- Lokasi Observasi :

Tujuan Observasi

- Menganalisis prosedur pelayanan publik di balai desa (terutama dalam administrasi kependudukan)
- Mengidentifikasi faktor penghambat dalam proses pelayanan
- Menilai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan public

A. Prosedur Pelayanan Publik (Administrasi Kependudukan)

Aspek yang Diamati	Temuan/Hasil Observasi	Komentar/Analisis
Jenis Layanan yang Diberikan	Apa saja jenis layanan yang diberikan (KTP, Akta Kelahiran, dll.)?	
Prosedur Layanan	Bagaimana prosedur yang diterapkan (langkah-langkah, dokumen yang diperlukan)?	
Waktu Penyelesaian Layanan	Seberapa cepat layanan diberikan kepada masyarakat?	
Transparansi Informasi	Apakah prosedur, syarat, dan biaya layanan diinformasikan dengan jelas kepada warga?	
Keamanan Data Pribadi	Bagaimana pengelolaan data pribadi penduduk yang dilayani?	

B. Kualitas Pelayanan

Aspek yang Diamati	Temuan/Hasil Observasi	Komentar/Analisis
Keramahan dan Keterampilan Petugas	Apakah petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan profesional?	
Efisiensi dan Kecepatan Pelayanan	Apakah layanan diberikan dengan cepat dan efisien?	
Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Apakah fasilitas (komputer, meja, kursi, dokumen) tersedia dan memadai?	
Keterbukaan Informasi	Apakah informasi tentang prosedur dan status layanan mudah diakses oleh warga?	
Kepuasan Pengguna Layanan	Apakah warga tampak puas dengan pelayanan yang diberikan?	

C. Faktor Penghambat dalam Pelayanan

Aspek yang Diamati	Temuan/Hasil Observasi	Komentar/Analisis
Keterbatasan Fasilitas	Apakah ada masalah dengan fasilitas (ruang, teknologi, peralatan)?	
Kendala Administratif	Apakah ada kesulitan atau kendala dalam prosedur administratif?	
Komunikasi dengan Instansi Terkait	Apakah ada kendala dalam koordinasi dengan instansi lain (misalnya, Dinas Kependudukan dan Catatan	

	Sipil)?	
Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM)	Apakah ada kekurangan dalam kapasitas atau jumlah petugas?	
Masalah Keuangan	Apakah ada keterbatasan dana yang mempengaruhi kualitas pelayanan?	

D. Penerapan Prinsip *Good Governance*

Aspek yang Diamati	Temuan/Hasil Observasi	Komentar/Analisis
Transparansi	Apakah informasi terkait pelayanan tersedia secara terbuka?	
Akuntabilitas	Apakah ada mekanisme pengawasan terhadap proses pelayanan?	
Partisipasi Masyarakat	Apakah masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan masukan atau berpartisipasi dalam evaluasi pelayanan?	
Keberlanjutan Pelayanan	Apakah ada upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan secara berkelanjutan?	

E. Observasi Umum

Aspek yang Diamati	Temuan/Hasil Observasi	Komentar/Analisis
Kondisi Fisik Balai Desa	Bagaimana kondisi fisik balai desa (ruang, kebersihan, kenyamanan)?	
Keterlibatan Masyarakat	Apakah masyarakat aktif datang untuk memanfaatkan layanan desa?	
Kepuasan Masyarakat Secara Umum	Bagaimana suasana umum di balai desa? Apakah masyarakat puas dengan kualitas layanan yang diberikan?	

F. Kesimpulan dan Rekomendasi

- 6. Kesimpulan Umum:** Apa yang dapat disimpulkan dari observasi mengenai kualitas pelayanan di balai desa?
- 7. Rekomendasi Perbaikan:** Berdasarkan observasi, apa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa?

G. Dokumentasi

Lampiran 6 Angket Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

ANGKET KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA GOGIK

Bagian Identitas (Opsional)

- Nama (Opsional) :
- Usia :
- Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
- Pekerjaan :
- Alamat (Opsional) :

Petunjuk Pengisian

- Silakan beri tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai dengan pengalaman Anda.
- Jika Anda merasa ada pertanyaan yang kurang jelas, Anda bisa meninggalkan bagian tersebut kosong.

A. Tentang Prosedur Pelayanan

1. Apakah prosedur pelayanan administrasi kependudukan (misalnya pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga) jelas dan mudah dipahami?
 - Sangat Setuju
 - Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
2. Sejauh mana Anda merasa prosedur pelayanan di desa ini cepat dan efisien?
 - Sangat Setuju
 - Setuju

- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

3. Apakah petugas memberikan penjelasan yang memadai mengenai prosedur pelayanan yang diperlukan?

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

B. Kualitas Pelayanan

4. Bagaimana Anda menilai keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di balai desa?

- Sangat Ramah
- Ramah
- Tidak Ramah
- Sangat Tidak Ramah

5. Sejauh mana petugas melayani Anda dengan profesionalisme (misalnya, tepat waktu, terorganisir, tidak terburu-buru)?

- Sangat Profesional
- Profesional
- Tidak Profesional
- Sangat Tidak Profesional

6. Apakah Anda merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan Anda?

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Tidak Sesuai
- Sangat Tidak Sesuai

7. Apakah layanan yang diberikan cukup memadai (misalnya, fasilitas, alat, dan ruang pelayanan)?

- Sangat Memadai
- Memadai
- Tidak Memadai
- Sangat Tidak Memadai

C. Faktor Penghambat Pelayanan

8. Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan dalam mendapatkan layanan?

- Tidak Pernah
- Sering
- Kadang-kadang
- Selalu

9. Apakah ada kendala lain yang Anda rasakan selama proses pelayanan? (Misalnya, kekurangan fasilitas, dokumen yang dibutuhkan, atau komunikasi dengan petugas)

- Tidak Ada
- Ada (sebutkan kendalanya): _____

10. Seberapa mudah Anda mendapatkan informasi tentang layanan yang Anda butuhkan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Sulit
- Sangat Sulit

D. Penerapan Prinsip *Good Governance*

11. Apakah Anda merasa pelayanan di balai desa transparan (informasi terkait layanan tersedia dengan jelas)?

- Sangat Transparan

- Transparan
- Tidak Transparan
- Sangat Tidak Transparan

12. Apakah Anda merasa ada keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan pelayanan di desa?

- Ada dan sangat terbuka
- Ada dan cukup terbuka
- Ada, namun terbatas
- Tidak Ada

13. Apakah Anda merasa bahwa pemerintah desa bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan?

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

E. Kepuasan Secara Umum

14. Secara keseluruhan, bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan publik di Desa Gogik?

- Sangat Baik
- Baik
- Buruk
- Sangat Buruk

15. Apa yang menurut Anda perlu diperbaiki dalam pelayanan publik di desa ini? (Tuliskan saran atau komentar Anda)

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam pengisian angket ini.

Semua masukan yang diberikan sangat berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Gogik.

Lampiran 7 Transkrip Wawancara dengan Sekretaris Desa

Identitas Responden

- Nama : ALIS ARIFA RAHMAN SPd, MM
- Jabatan : Sekertaris Desa
- Alamat : Gogik
- Tanggal Wawancara : 1 Oktober 2025
- Transkrip Wawancara

- “Apa saja tugas dan tanggung jawab Anda sebagai sekretaris desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya terkait administrasi kependudukan?”

Sebagai Sekretaris Desa, tugas utama saya adalah membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan, termasuk pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan surat keterangan domisili, surat pengantar KTP, KK, akta kelahiran, kematian, dan pindah datang penduduk. Saya juga bertanggung jawab memastikan semua data kependudukan di desa selalu terupdate dan terdokumentasi dengan baik. Saya juga menjadi kepala kantor dengan penanggung jawab kebijakan ada pada kepala desa.

- Bagaimana prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan di desa ini? Apakah sudah ada perbaikan atau perubahan sejak diterapkannya Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa?
Prosedurnya dimulai dari masyarakat yang datang ke kantor desa membawa berkas persyaratan, kemudian petugas desa melakukan verifikasi, mencatat dalam buku administrasi, dan menerbitkan surat pengantar untuk dibawa ke Dinas Dukcapil. Sejak diterapkannya UU No. 6 Tahun 2014, pelayanan administrasi menjadi lebih tertib dan transparan. Pemerintah desa juga lebih diberi wewenang untuk mengatur dan melayani masyarakat secara langsung sesuai kebutuhan lokal.

- Bagaimana cara Anda memastikan bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan cepat, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

Kami menerapkan prinsip pelayanan cepat, tepat, dan tanpa biaya tambahan. Setiap permohonan dilayani maksimal dalam satu hari kerja jika berkas lengkap. Kami juga membuat jadwal pelayanan yang jelas dan menempatkan petugas khusus di bidang administrasi agar masyarakat tidak menunggu, setiap desa juga sudah punya standar pelayanan minimal atau SPM, jadi SOP pelayanan di desa sudah mengacu kepada SPM tersebut dan sudah berbasis aplikasi smart kependudukan

- Apakah terdapat kesulitan atau hambatan dalam menjalankan tugas administrasi kependudukan di desa ini? Jika iya, bagaimana Anda mengatasinya?

Pasti ada, karna ada kebijakan baru dari pemerintah pusat tentang keamanan data jadi data adminduk itu tidak bisa di sinkronkan secara sistem sehingga ketika ada penduduk yang pindah ke Desa Gogik sudah selesai administrasi di disdukcapil KTP nya pun sudah menjadi warga Desa Gogik tapi tidak melakukan laporan ke Desa maka secara sistem kami belum terinput ke database di Desa Gogik sehingga jumlah penduduk antara database dan 1 apangan terjadi perbedaan. Di butuhkan kesadaran masyarakat juga untuk lapor ketika akan masuk atau keluar secara administrasi ke kantor desa yang mana itu sering tidak di lakukan. Selain itu, kami terus berupaya memperbaiki hal tersebut dengan komunikasi dan sosialisasi.

- Sejauh mana pelayanan administrasi kependudukan yang ada saat ini dapat memenuhi ekspektasi masyarakat Desa Gogik?

Secara umum masyarakat merasa cukup puas, karena pelayanan sudah lebih cepat dan terbuka. Namun, masih ada harapan agar pelayanan bisa lebih modern dan berbasis digital agar masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor desa untuk keperluan sederhana.

B. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

1. Apa saja faktor penghambat yang Anda temui dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di desa?

Faktor penghambat utama adalah keterbatasan fasilitas, dan literasi digital baik sebagian masyarakat ataupun dari sisi sdm internal yang memang masih terbatas

2. Adakah masalah terkait fasilitas dan infrastruktur yang mempengaruhi kelancaran pelayanan administrasi kependudukan di desa?

Infrastruktur sudah cukup memadai , kami sudah punya banyak computer , printer dan jaringan yang cukup untuk keperluan pelayanan

3. Apakah ada kendala dalam hal koordinasi antara perangkat desa dan dinas terkait (seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil)?

Koordinasi sudah berjalan cukup baik, namun terkadang terjadi keterlambatan karena jadwal pelayanan Dinas Dukcapil yang padat atau adanya perbedaan data antara desa dan dinas karna tidak bias di sinkronkan database capil dengan database desa secara langsung.

4. Bagaimana Anda menilai kapasitas aparatur desa dalam menjalankan tugas administratifnya? Apakah ada kebutuhan untuk pelatihan atau peningkatan kompetensi aparatur desa?

Secara umum aparatur desa sudah mampu menjalankan tugasnya dengan baik, namun pelatihan rutin masih diperlukan terutama dalam penggunaan teknologi, aplikasi kependudukan, dan pelayanan berbasis digital.

5. Menurut Anda, apakah ada faktor eksternal atau internal yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik yang efisien dan efektif di desa ini?

Faktor internalnya adalah keterbatasan sumber daya manusia dan sarana. Faktor eksternalnya meliputi regulasi yang sering berubah dan keterbatasan koordinasi dengan instansi di atasnya.

C. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

1. Apa langkah-langkah yang telah diambil pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan?

Kami meningkatkan kedisiplinan aparatur desa, menata sistem arsip, menyediakan jadwal pelayanan yang pasti, serta berupaya mengusulkan pengadaan sarana pendukung seperti mengikutsertakan staf pelayanan ke berbagai pelatihan tentang administratif

2. Sejauh mana prinsip-prinsip good governance (transparansi, akuntabilitas, partisipasi) diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa ini?

Prinsip transparansi diterapkan dengan menampilkan informasi biaya dan prosedur di papan pengumuman kantor desa. Akuntabilitas dijalankan melalui pencatatan semua pelayanan dalam buku register. Masyarakat juga dilibatkan dalam musyawarah desa untuk memberikan masukan terhadap rencana anggaran desa, pembangunan desa dan pelayanan publik.

3. Apakah Anda memiliki rencana untuk memperkenalkan teknologi atau sistem informasi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan?

Ya, kami berencana menggunakan sistem administrasi berbasis digital seperti aplikasi layanan desa atau website resmi desa agar masyarakat bisa mengajukan permohonan surat secara online. Hal ini juga senada dengan pemerintah di atas kami yang ingin digitalisasi administrasi termasuk halnya pelayanan kepada masyarakat bias segera terwujud, tentu semua ada prosesnya

4. Bagaimana Anda melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan atau evaluasi pelayanan publik? Apakah ada mekanisme atau forum untuk menerima masukan dari masyarakat?

Kami melibatkan masyarakat melalui musyawarah desa, forum konsultasi publik, dan menerima saran langsung dari masyarakat yang datang ke kantor desa. Beberapa kali juga kami membuka kotak saran untuk menampung aspirasi.

5. Apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas?

Kami mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten atau lembaga terkait, serta melakukan pembinaan internal dan saling berbagi pengetahuan antarperangkat desa.

D. Penutup

1. Apa harapan Anda terhadap perbaikan pelayanan administrasi kependudukan di desa ini di masa mendatang?

Saya berharap pelayanan di desa ini bisa semakin cepat, berbasis teknologi, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, fasilitas dan SDM desa semoga semakin meningkat.

2. Adakah saran atau rekomendasi untuk pemerintah desa atau pihak terkait lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Gogik?

Saya menyarankan agar pemerintah desa terus meningkatkan sarana prasarana, dan memberikan pelatihan bagi perangkat desa. Dinas terkait juga diharapkan memperkuat kerja sama dan mempercepat proses administrasi di tingkat kabupaten.

Lampiran 8 Transkrip Wawancara dengan Sekretaris BPD

1. Identitas Responden

- Nama : Nunung Nurhayati Spd,
- Jabatan : Sekertaris BPD
- Alamat : Gogik
- Tanggal Wawancara : 1 Oktober

A. Peran dan Fungsi Badan Permusyawaratan Desa (BPD)

1. Peran utama BPD adalah sebagai lembaga yang menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat serta mengawasi jalannya pemerintahan desa. Dalam hal pelayanan publik, BPD berfungsi memastikan bahwa setiap kebijakan dan kegiatan pelayanan publik di Desa Gogik berjalan sesuai kebutuhan masyarakat dan peraturan yang berlaku.

2. BPD terlibat dalam tahap perencanaan, evaluasi, dan pengawasan pelayanan publik. Misalnya, dalam penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDDes), BPD ikut membahas prioritas pelayanan seperti administrasi kependudukan. Selain itu, BPD ikut memantau pelaksanaan pelayanan agar berjalan tertib, cepat, dan transparan.

3. Mekanisme musyawarah dilakukan melalui rapat bersama pemerintah desa dan perwakilan masyarakat, biasanya di balai desa. Dalam musyawarah tersebut, BPD menyampaikan masukan masyarakat terkait pelayanan publik dan turut membahas kebijakan agar keputusan diambil secara mufakat.

B. Kualitas Pelayanan Publik

1. Secara umum, kualitas pelayanan publik di Desa Gogik, khususnya bidang administrasi kependudukan, sudah cukup baik. Masyarakat dapat mengurus dokumen seperti surat pengantar KTP, KK, dan surat pindah dengan waktu yang relatif cepat, meskipun masih ada kendala pada jam pelayanan atau keterbatasan staf.

2. Ya, BPD menerima aspirasi dan laporan langsung dari masyarakat, baik secara lisan dalam forum musyawarah maupun melalui pengaduan ke anggota

BPD. Laporan tersebut biasanya disampaikan kepada pemerintah desa untuk ditindaklanjuti dan dijadikan bahan evaluasi pada rapat BPD berikutnya.

3. Secara umum pelayanan sudah memenuhi standar dasar, namun masih perlu peningkatan dalam hal kecepatan pelayanan dan ketersediaan fasilitas. Beberapa warga masih mengeluh soal waktu tunggu atau proses administrasi yang tergantung pada perangkat yang bertugas.

C. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

1. Tantangan utama adalah kurangnya sumber daya manusia yang memahami administrasi kependudukan secara teknis, serta kendala system aplikasi untuk pelayanan online. Selain itu, kesadaran masyarakat untuk melengkapi dokumen juga masih sangat kurang.

2. Faktor internal seperti keterbatasan tenaga dan sarana pelayanan, serta faktor eksternal seperti keterlambatan data dari Dinas Kependudukan Kabupaten menjadi hambatan dalam kelancaran pelayanan.

3. BPD berperan dalam mengidentifikasi kendala melalui laporan masyarakat dan hasil pengawasan, kemudian menyampaikan rekomendasi kepada pemerintah desa agar segera diatasi, misalnya dengan mengusulkan pelatihan perangkat atau peningkatan fasilitas.

4. Ya, terdapat kekurangan fasilitas seperti komputer dan printer yang terbatas, serta SDM yang belum semuanya terlatih dalam sistem administrasi kependudukan digital. Hal ini berdampak pada kecepatan dan efisiensi pelayanan.

D. Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik

1. Prinsip good governance sudah mulai diterapkan. Misalnya, transparansi dilakukan melalui papan informasi APBDes dan musyawarah terbuka. Akuntabilitas diwujudkan lewat laporan pertanggungjawaban kepala desa yang diawasi oleh BPD, dan partisipasi masyarakat dijalankan melalui forum musyawarah desa.

2. BPD memastikan akuntabilitas dan transparansi dengan cara memantau pelaksanaan kegiatan desa, meminta laporan secara berkala, dan menghadiri

rapat pembahasan program. Ada mekanisme pengawasan melalui rapat kerja dan musyawarah BPD dengan pemerintah desa.

3. Masyarakat dilibatkan melalui musyawarah dusun dan desa, di mana warga dapat menyampaikan usulan perbaikan layanan. BPD juga menampung saran melalui aspirasi langsung bahkan ketika ngobrol di jalan pun kita terima usulan jika itu menyangkut desa atau di forum resmi pertemuan warga.

4. Ya, masyarakat memiliki ruang untuk menyampaikan keluhan atau masukan, baik secara langsung ke BPD maupun melalui perangkat desa. Namun, perlu peningkatan sosialisasi agar lebih banyak warga berani dan terbiasa menyampaikan pendapat.

E. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

1. Langkah-langkah yang dilakukan antara lain meningkatkan koordinasi antara BPD dan pemerintah desa, mendorong pelatihan bagi perangkat, serta mengusulkan perbaikan fasilitas pelayanan seperti komputer, jaringan internet, dan ruang pelayanan yang nyaman.

2. BPD bekerja sama dengan pemerintah desa melalui rapat koordinasi rutin, serta menjalin komunikasi dengan pihak kecamatan atau dinas terkait untuk membantu mempercepat proses administrasi kependudukan.

3. Ada beberapa inisiatif seperti pelatihan administrasi dan pelayanan publik untuk perangkat desa, serta sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya data kependudukan yang tertib dan benar.

F. Penutup

1. Harapan kami, ke depan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gogik bisa lebih cepat, tertib, dan berbasis digital agar masyarakat tidak perlu menunggu lama dan bisa dilayani dengan efisien.

2. Saran kami untuk pemerintah desa dan BPD adalah agar terus meningkatkan koordinasi, pelatihan SDM, dan transparansi, serta memperkuat sistem pengawasan dan keterlibatan masyarakat dalam setiap proses perencanaan dan evaluasi pelayanan publik.

Lampiran 9 Transkrip Wawancara dengan Kepala Dusun

2. Identitas Responden

- Nama : Rohadi Mandip
- Jabatan : Kepala Dusun Gogik
- Alamat : Gogik
- Tanggal Wawancara : 1 Oktober

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik

Apa saja kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah dusun dalam hal pelayanan publik, terutama terkait administrasi kependudukan (seperti pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga)?

Pemerintah dusun memiliki kewenangan membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti pengantar pembuatan KTP, KK, dan Akta Kelahiran. Dusun bertugas memverifikasi data penduduk,, dan memastikan data warga sesuai sebelum diteruskan ke kantor desa untuk diproses ke Disdukcapil.

Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gogik? Apakah sudah memenuhi ekspektasi masyarakat?

Secara umum, pelayanan sudah berjalan baik dan cukup cepat. Masyarakat merasa terbantu karena prosesnya tidak berbelit-belit. Namun, masih ada kendala kecil seperti waktu tunggu untuk pencetakan dokumen di tingkat kabupaten. Biasanya warga lebih memilih menitipkan ke biro jasa untuk memproses ktp atau kk nya karna kesibukan kerja dan waktu yang di butuhkan untuk mengurus sebuah ktp relatif lama karna harus melalui pengantar rt, pengantar rw, pengantar desa, sampai ke tingkat dukcapil

Sejak penerapan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, bagaimana pelaksanaan kewenangan desa terkait administrasi kependudukan? Apakah ada perubahan signifikan?

Ada perubahan positif. Desa sekarang lebih mandiri dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Proses menjadi lebih dekat ke masyarakat dan transparan, serta aparatur desa memiliki tanggung jawab yang

lebih jelas. Dengan uu tersebut kami sebetulnya punya kekuasaan untuk menyelesaikan keperluan administratif warga cukup sampai kantor saja, tetapi di lapangan jelas berbeda, warga masih terbiasa meminta pengantar dari rt , rw karna sudah menjadi ke khasan desa

Apakah Anda merasa bahwa prosedur yang diterapkan sudah cukup efisien? Jika tidak, apa saja yang perlu diperbaiki dalam prosedur tersebut?

Secara umum cukup efisien, namun bisa lebih baik jika penggunaan teknologi ditingkatkan, misalnya dengan sistem online untuk pengajuan surat atau pengumpulan data penduduk agar lebih cepat. Sebetulnya system sudah berjalan tetapi belum sempurna

Bagaimana Anda menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh desa?

Mayoritas masyarakat merasa puas karena pelayanan ramah, cepat, dan tidak dipungut biaya. Hanya saja, terkadang warga mengeluh jika proses di tingkat kabupaten agak lama.

B. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Apa saja tantangan utama yang Anda hadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di desa ini?

Tantangan utama adalah kurangnya tenaga administrasi, keterbatasan waktu pelayanan, dan masih adanya warga yang kurang memahami prosedur pengurusan dan kelengkapan dokumen.

Adakah kendala dalam hal sarana dan prasarana (seperti teknologi, ruang kantor, peralatan) yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan?

Ya, masih ada kendala seperti komputer yang terbatas, jaringan internet yang belum stabil, dan ruang pelayanan yang belum proporsional, bayangan kami ruang pelayanan bias seperti bank dimana ruang tunggu nyaman dan petugas pun mendapatkan fasilitas yang di perlukan

Bagaimana Anda menilai kompetensi aparatur desa dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi kependudukan? Apakah ada kebutuhan untuk pelatihan lebih lanjut?

Kompetensi aparatur sudah cukup baik, tetapi pelatihan tambahan tentang penggunaan aplikasi kependudukan dan pelayanan digital sangat dibutuhkan agar lebih profesional.

Apakah ada masalah dalam hal koordinasi antara pemerintah desa dan instansi terkait (misalnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil)?

Koordinasi berjalan baik, hanya saja terkadang proses verifikasi di Disdukcapil memerlukan waktu cukup lama karena banyaknya antrean dari berbagai desa dan tidak semua bisa di tangani secara daring, kadang eror system akhirnya membutuhkan kami atau warga datang langsung ke capil

Menurut Anda, apakah ada faktor eksternal atau internal yang menghambat kelancaran pelayanan administrasi kependudukan di desa ini?

Faktor eksternal seperti gangguan jaringan internet dan keterlambatan proses di tingkat kabupaten sering menjadi hambatan. Secara internal, jumlah aparatur yang terbatas juga berpengaruh pada kecepatan pelayanan.

C. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Apa upaya yang dilakukan pemerintah dusun untuk memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gogik?

Kami meningkatkan koordinasi dengan kantor desa, memperbaiki data kependudukan secara rutin, dan mendorong masyarakat agar tertib administrasi.

Sejauh mana prinsip-prinsip good governance (transparansi, akuntabilitas, partisipasi) diterapkan dalam pelayanan publik di desa ini?

Prinsip transparansi diterapkan dengan pengumuman jadwal dan prosedur pelayanan secara terbuka. Akuntabilitas dijaga melalui laporan administrasi rutin, dan partisipasi masyarakat terlihat dari keterlibatan warga dalam musyawarah dusun.

Apakah Anda memiliki rencana untuk mengimplementasikan teknologi dalam mempercepat dan mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan di desa?

Ya, ke depan kami berencana menggunakan sistem berbasis online untuk pengajuan surat dan pembuatan data warga agar lebih cepat dan efisien.

Bagaimana Anda melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan pelayanan publik di desa? Apakah ada forum atau mekanisme untuk menerima masukan dari masyarakat?

Kami membuka ruang aspirasi melalui musyawarah dusun dan kotak saran di kantor dusun. Selain itu, masyarakat juga bisa menyampaikan keluhan langsung kepada perangkat dusun.

Apakah ada upaya untuk meningkatkan kapasitas aparat desa, seperti pelatihan atau workshop, untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan?

Ada. Aparat desa secara berkala mengikuti pelatihan administrasi dan penggunaan aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten.

Menurut Anda, apa langkah-langkah yang harus diambil untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di desa ini dapat berjalan lebih cepat, efisien, dan transparan?

Perlu peningkatan sarana teknologi, penambahan tenaga administrasi, pelatihan rutin, serta koordinasi yang lebih intensif dengan Disdukcapil.

D. Penutup

Apa harapan Anda terhadap perbaikan pelayanan administrasi kependudukan di masa mendatang?

Harapan kami, pelayanan administrasi kependudukan bisa dilakukan sepenuhnya di desa tanpa harus ke kabupaten, dengan dukungan sistem digital yang memadai.

Adakah saran atau rekomendasi untuk pemerintah desa atau pihak terkait lainnya dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Gogik?

Kami berharap pemerintah desa terus meningkatkan fasilitas pelayanan, mempercepat digitalisasi data penduduk, dan memberikan pelatihan berkala bagi perangkat desa agar pelayanan semakin profesional dan cepat.

Lampiran 10 Transkrip Wawancara dengan Staf Pelayanan

3. Identitas Responden

- Nama : Prasetiyo
- Jabatan : Staf Pelayanan Desa Gogik
- Alamat : Gogik
- Tanggal Wawancara : 1 Oktober

8. Pertanyaan Wawancara

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik

Apa saja jenis layanan publik yang disediakan oleh bagian pelayanan di balai desa ini?

Jenis layanan publik yang kami sediakan meliputi pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan surat keterangan domisili, surat pengantar KTP dan KK, surat keterangan lahir dan kematian, surat pengantar nikah, serta pelayanan surat keterangan usaha, pengantar SKCK, surat keterangan waris dan surat-surat lainnya yang dibutuhkan masyarakat.

Bagaimana prosedur pelayanan publik yang diterapkan di balai desa ini, terutama dalam hal administrasi kependudukan?

Warga datang ke balai desa membawa persyaratan yang diperlukan, kemudian petugas bagian pelayanan memeriksa kelengkapan berkas. Setelah itu, surat atau dokumen dibuat dan ditandatangani oleh kepala desa. Prosedur ini dilakukan secara langsung dan transparan agar warga mudah memahami alurnya.

Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap warga yang mengajukan permohonan layanan mendapat pelayanan yang cepat, efisien, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku?

Kami berusaha memberikan pelayanan secepat mungkin dengan tetap memeriksa kelengkapan data. Setiap warga dilayani sesuai urutan kedatangan, dan jika ada berkas yang kurang, kami bantu menjelaskan kekurangannya dengan jelas agar prosesnya tidak tertunda lama.

Sejauh mana pelayanan administrasi kependudukan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di desa ini?

Secara umum, pelayanan administrasi sudah cukup baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat merasa terbantu karena prosesnya tidak perlu ke kecamatan untuk hal-hal yang bisa diselesaikan di tingkat desa.

Apa yang Anda lakukan untuk meminimalisir kesalahan atau keterlambatan dalam pelayanan publik di desa?

Kami selalu memeriksa ulang data sebelum surat diterbitkan, berkoordinasi dengan perangkat lain bila ada keraguan, dan menjaga komunikasi baik dengan warga agar informasi yang diterima tidak salah. Selain itu, kami menata arsip dengan rapi agar data mudah ditemukan bila dibutuhkan kembali.

B. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Apa saja tantangan utama yang Anda hadapi dalam memberikan pelayanan publik di balai desa ini?

Tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia. Dalam hal ini pemahaman warga akan kelengkapan dokumen. Kadang juga ada warga yang belum paham persyaratan dokumen, datang ke desa bawa berkas seadanya sehingga memperlambat proses. Padahal kami terbuka semisal sebelum ke kantor desa bisa bertanya dulu via telfon atau wa kelengkapan berkas nya apa saja agar ketika sampai disini berkas komplit

Apakah ada kendala terkait sarana dan prasarana (misalnya, ruang kerja, peralatan, teknologi) yang mempengaruhi kelancaran pelayanan di desa?

Ya, beberapa kendala masih ada, seperti keterbatasan komputer dan printer yang kadang rusak, serta jaringan internet yang tidak selalu stabil. Hal ini sedikit menghambat proses administrasi yang sudah berbasis online. Ruang pelayanan pun masih belum ideal untuk melayani masyarakat dengan maksimal

Apakah ada masalah koordinasi antara bagian pelayanan desa dan instansi pemerintah lain, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil?

Koordinasi sudah berjalan cukup baik, namun kadang ada keterlambatan dalam proses di tingkat kecamatan atau Disdukcapil, terutama saat sistem jaringan mereka mengalami gangguan. Sehingga data seringkali tidak sinkron dengan kami

Bagaimana Anda menilai kemampuan dan kompetensi petugas di bagian pelayanan dalam melaksanakan tugas mereka?

Secara umum, petugas sudah cukup kompeten dan memiliki pemahaman yang baik tentang tugasnya.

Menurut Anda, apa faktor penghambat utama yang memperlambat proses pelayanan administrasi di balai desa?

Faktor utamanya adalah keterbatasan fasilitas teknologi dan SDM, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi yang benar.

C. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Apa langkah-langkah yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di balai desa, khususnya dalam hal administrasi kependudukan?

Kami berusaha meningkatkan kedisiplinan dan kecepatan pelayanan, memperbaiki sistem arsip, serta memperjelas alur pelayanan dengan menempelkan informasi di papan pengumuman desa agar warga bisa memahami prosedur sebelum datang.

Sejauh mana prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, diterapkan dalam pelayanan publik di balai desa ini?

Prinsip-prinsip tersebut sudah diterapkan dengan baik. Kami melayani secara terbuka, mencatat setiap permohonan dengan rapi, dan memberikan salinan surat sesuai aturan agar warga merasa yakin dan percaya pada prosesnya.

Adakah upaya untuk menggunakan teknologi atau sistem informasi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan publik di desa?

Ya, kami sudah mulai menggunakan komputer dan sistem administrasi digital sederhana untuk mencatat data warga dan membuat surat. Ke depan kami berharap dapat menggunakan aplikasi pelayanan desa secara online jadi warga

cukup dari rumah saja via whatshap bisa melakukan permohonan , kami proses dan ketika warga datang berkas sudah jadi

Bagaimana Anda melibatkan masyarakat dalam evaluasi dan perbaikan pelayanan yang ada di balai desa? Apakah ada mekanisme umpan balik yang diterapkan?

Kami menerima saran dan masukan masyarakat secara langsung saat pelayanan atau melalui kotak saran yang tersedia di balai desa. Selain itu, dalam forum musyawarah desa, masyarakat juga bisa menyampaikan pendapatnya.

Apakah ada pelatihan atau kegiatan pengembangan kapasitas yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di balai desa?

Ada, petugas pelayanan kadang mengikuti pelatihan dari kecamatan atau kabupaten terkait pelatihan meliputi administrasi kependudukan dan pelayanan publik agar kemampuan dan pengetahuan bagian pelayanan terus meningkat.

D. Penutup

Apa harapan Anda terhadap pelayanan publik di balai desa di masa mendatang?

Kami berharap pelayanan publik di desa semakin cepat, tertib, dan berbasis teknologi, sehingga masyarakat merasa puas dan urusan administrasi bisa selesai tanpa harus menunggu lama.

Adakah saran atau rekomendasi untuk pemerintah desa atau pihak terkait lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Gogik?

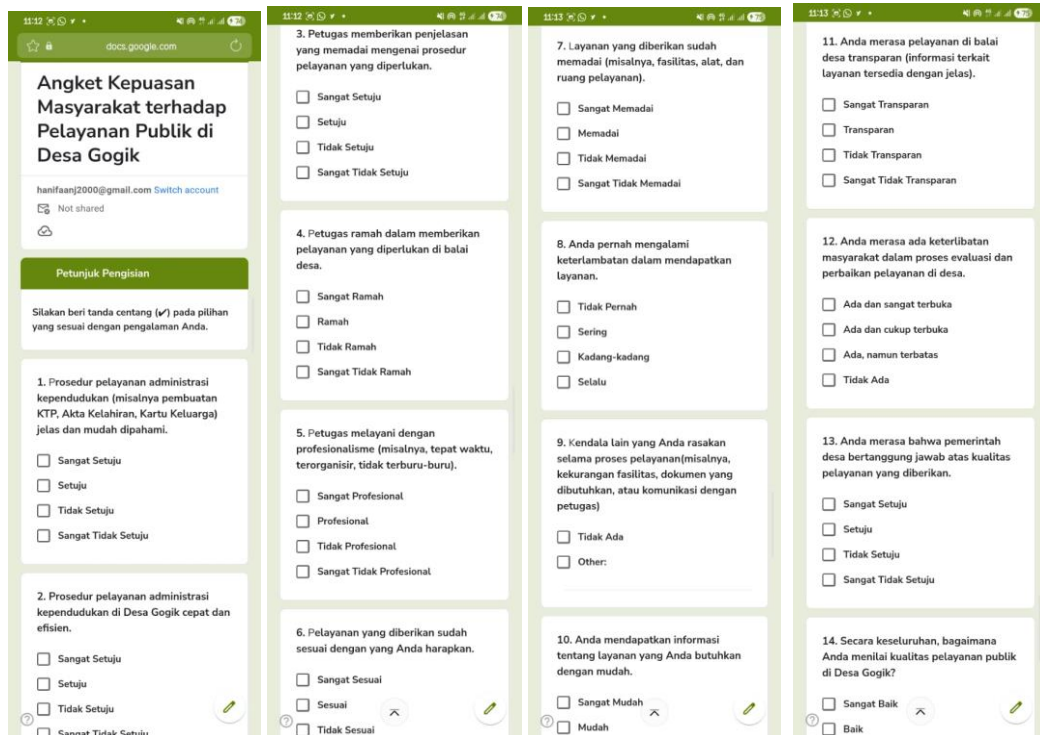
Kami berharap pemerintah desa dapat menambah fasilitas penunjang seperti komputer dan jaringan internet yang lebih baik, serta memberi kesempatan bagi petugas untuk mengikuti pelatihan agar kualitas SDM pelayanan semakin profesional.

Lampiran 11 Form Angket Kepuasan Masyarakat

Form online bisa diakses melalui laman:



<https://bit.ly/Angketkepuasanpelayanandesagogik>

The image shows a grid of four screenshots from a mobile application, displaying different sections of a survey form. The title of the survey is "Angket Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Desa Gogik". The form is divided into several numbered questions, each with multiple-choice options. The questions cover various aspects of public service, such as administrative procedures, staff behavior, and service quality. The options range from "Sangat Setuju" (Strongly Agree) to "Sangat Tidak Setuju" (Strongly Disagree). The interface includes a header with the survey title and a "Petunjuk Pengisian" (Instructions) section. The background of the form is light green with white text and checkboxes.