

Upaya Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Kuwolu Kecamatan Bululawang

Nanik Maulidiyah, Slamet Muchsin, Langgeng Rahmatullah Putra

Universitas Islam Malang

nanikmaulidiyah29@gmail.com, s_muchsin63@unisma.ac.id,

langgengputra@unisma.ac.id

ABSTRACT

This research explores the optimization of village government performance efforts in providing public services in Kuwolu Village, Bululawang District. The main focus of the study is on the adoption of technology, responsiveness to changes in societal values, the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, and community participation. The research results indicate that the adoption of technology has a positive impact on improving administrative efficiency, although challenges in digital literacy still need to be addressed. Responsiveness to changes in societal values is a critical point in formulating service policies that align with local expectations. Law Number 25 of 2009 provides clear direction, but its implementation requires in-depth understanding and adaptation to local conditions. The improvement of service quality and administrative efficiency remains the main focus, with active community participation as a vital instrument. Cross-sectoral collaboration and institutional cooperation are identified as assets to create synergy in service provision. Inclusive steps through training programs and digital literacy are solutions to overcome disparities and unequal access. This research creates an overview of the performance efforts of village governments in facing the dynamics of public services in the era of digital transformation and changes in societal values. It is hoped that these findings can provide guidance for other village governments in creating effective and responsive public service systems amid contemporary challenges.

Keywords: Public Service, Performance, Village Government

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi optimalisasi upaya kinerja pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Kuwolu, Kecamatan Bululawang. Fokus utama penelitian adalah pada adopsi teknologi, respons terhadap perubahan nilai masyarakat, implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan partisipasi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi teknologi memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi administrasi, meskipun tantangan literasi digital masih perlu diatasi. Responsif terhadap perubahan nilai masyarakat menjadi poin kritis dalam merumuskan kebijakan pelayanan yang sesuai dengan harapan lokal. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan arah yang jelas, namun implementasinya memerlukan pemahaman mendalam dan penyesuaian dengan kondisi lokal. Peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi administrasi tetap menjadi fokus utama dengan partisipasi aktif masyarakat sebagai instrumen vital. Kerja sama lintas sektor dan lembaga diidentifikasi sebagai modal untuk menciptakan sinergi dalam penyediaan layanan. Langkah-langkah inklusif melalui program pelatihan dan literasi digital menjadi solusi dalam mengatasi ketidaksesuaian dan ketidaksetaraan akses. Penelitian ini menciptakan gambaran tentang

upaya kinerja pemerintah desa dalam menghadapi dinamika pelayanan publik di era transformasi digital dan perubahan nilai masyarakat. Harapannya, temuan ini dapat memberikan panduan bagi pemerintah desa lainnya dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang efektif dan responsif di tengah tantangan zaman.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kinerja, Pemerintah Desa

PENDAHULUAN

Sejak tahun 1999, Indonesia telah mengalami perubahan signifikan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan diterapkannya kebijakan otonomi daerah. Proses ini dimulai dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, yang kemudian digantikan oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008. Kebijakan otonomi daerah tersebut diarahkan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik, menciptakan efisiensi pengelolaan sumber daya lokal, dan memberdayakan masyarakat dalam proses pemerintahan dan pembangunan (Dun, 2005).

Dalam konteks ini, Desa menjadi unit pemerintahan terendah yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa. Pemerintah Desa, yang terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa, menjadi penyelenggara pemerintahan terdepan yang memiliki tanggung jawab dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Meskipun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Desa menghadapi berbagai tantangan. Seiring dengan perkembangan tuntutan masyarakat dan perubahan dalam pemerintahan itu sendiri, pembaharuan dalam paradigma dan format pelayanan publik masih belum memuaskan. Masyarakat sering kali merasa tidak berdaya dan terpinggirkan dalam kerangka pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mencatat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih perlu penyesuaian untuk memenuhi kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Undang-undang otonomi daerah, pada dasarnya, memiliki misi dan tujuan yang jelas (Abdul, 2011). Pertama, meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik serta kesejahteraan masyarakat. Kedua, menciptakan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya lokal/daerah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ketiga, memberdayakan dan menciptakan ruang bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan dan pembangunan. Pentingnya upaya kinerja Pemerintah Desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi semakin nyata mengingat dinamika perubahan dalam paradigma dan format pelayanan yang terus berkembang sejalan dengan tuntutan masyarakat. Kurniawan (2005) mencatat bahwa meskipun telah terjadi pembaharuan dari sisi paradigma maupun format pelayanan, masih terdapat kekurangan yang menyebabkan masyarakat sering kali diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasi dalam konteks pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa saat ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan perubahan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara. Ketidaksesuaian ini dapat disebabkan oleh ketidaksiapan dalam menanggapi transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak masalah pembangunan yang kompleks. Dalam konteks ini, UU No.25 Tahun 2009 hadir untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini bertujuan untuk menciptakan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Lebih jauh, UU ini menekankan pentingnya implementasi sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik (Meiji, 2019).

Dalam Pemerintah Desa, sebagai institusi pemerintahan terdepan dan yang paling dekat dengan masyarakat, kinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sangat strategis. Kehadiran UU No.25 Tahun 2009 diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik di tingkat desa. Oleh karena itu, upaya yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan perlu diimplementasikan secara bijak. Hal ini tidak hanya mencakup peningkatan efisiensi dan efektivitas, tetapi juga implementasi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sesuai dengan cita-cita tujuan nasional sebagaimana diamanatkan oleh UUD 1945. Dalam konteks inilah, penelitian ini berfokus pada upaya kinerja Pemerintah Desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Kuwolu, Kecamatan Bululawang. Desa Kuwolu menjadi pusat perhatian untuk memahami bagaimana Pemerintah Desa mengatasi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai harapan masyarakat. Penelitian ini tidak hanya melihat dari aspek regulasi, tetapi juga akan mengeksplorasi dampak kebijakan otonomi daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terhadap kinerja Pemerintah Desa.

Dengan mengambil fokus pada Desa Kuwolu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang mendalam tentang dinamika, tantangan, dan potensi perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja Pemerintah Desa dalam menjawab kebutuhan masyarakat dan memastikan keberlanjutan pembangunan di tingkat lokal.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang dinamika pelayanan publik di Desa Kuwolu, Kecamatan Bululawang. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan keleluasaan dalam mengeksplorasi konteks dan interpretasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Arikunto, 2002)

1. Tempat dan Waktu Penelitian dilaksanakan di Desa Kuwolu, Kecamatan Bululawang. Waktu pelaksanaan penelitian mencakup periode Desember 2023 untuk memastikan cakupan yang representatif terhadap dinamika pelayanan publik.
2. Subjek Penelitian Subjek penelitian melibatkan pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Kuwolu, seperti Kepala Desa, anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD), staf pemerintahan desa, serta warga masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan.
3. Teknik Pengumpulan Data
 - a. Wawancara Mendalam: Melibatkan pihak terkait untuk mendapatkan pandangan, pemahaman, dan pengalaman terkait penyelenggaraan pelayanan publik.
 - b. Observasi Langsung: Melibatkan peneliti dalam mengamati secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Kuwolu untuk mendapatkan gambaran visual dan kontekstual.
 - c. Analisis Dokumen: Mengumpulkan dan menganalisis dokumen terkait kebijakan, regulasi, catatan kinerja Pemerintah Desa, dan dokumen lain yang relevan.
 - d. Analisis Data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan tematik. Temuan-temuan utama akan diidentifikasi, dikelompokkan, dan diinterpretasikan untuk mendapatkan pemahaman mendalam terkait dinamika pelayanan publik di Desa Kuwolu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Kuwolu, Kecamatan Bululawang

Pemerintah Desa memiliki peran sentral dalam menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat lokal, yang secara langsung memengaruhi kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks Desa Kuwolu, Kecamatan Bululawang, berbagai upaya kinerja Pemerintah Desa perlu dianalisis untuk memahami sejauh mana dampaknya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Pembaharuan Pelayanan Publik di Desa Kuwolu

Pembaharuan pelayanan publik di Desa Kuwolu menjadi fokus utama kinerja Pemerintah Desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki paradigma dan format pelayanan. Misalnya, adopsi teknologi dalam penyelenggaraan administrasi desa, penggunaan aplikasi berbasis digital, dan inovasi lainnya yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan. Namun, pembaharuan tersebut masih dihadapkan pada tantangan, terutama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Sejalan dengan temuan Kurniawan (2005), masyarakat sering kali masih merasa tidak berdaya dan termarginalisasi dalam kerangka pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi kontinu dan penyesuaian perlu dilakukan agar pembaharuan pelayanan lebih merata dan relevan

dengan kebutuhan masyarakat.

2. Tantangan dan Kendala dalam Pembaharuan Pelayanan Publik

Tantangan utama yang dihadapi oleh Pemerintah Desa dalam pembaharuan pelayanan publik adalah ketidaksiapan menghadapi transformasi nilai yang berdimensi luas. Dalam konteks ini, keberlanjutan dan kesesuaian dengan perubahan nilai masyarakat menjadi kunci. Selain itu, kompleksitas masalah pembangunan yang dihadapi dapat menghambat efektivitas pembaharuan. Perubahan global dalam ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan juga menjadi tantangan signifikan. Pemerintah Desa di Desa Kuwolu perlu menyikapi perubahan ini dengan bijak, memastikan bahwa pembaharuan tidak hanya mengikuti tren global tetapi juga memberikan dampak positif yang nyata pada tingkat lokal.

3. Respons Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja Pemerintah Desa. Kehadiran undang-undang ini diharapkan dapat memberikan kepastian hukum, menetapkan batasan dan hubungan yang jelas, serta memastikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Namun, implementasi undang-undang ini di tingkat desa menghadapi beberapa tantangan. Ketidaksesuaian kondisi di tingkat desa dengan kebutuhan dan perubahan dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara menjadi isu utama. Oleh karena itu, upaya penyesuaian regulasi dan pemahaman yang mendalam terhadap undang-undang tersebut perlu dilakukan oleh Pemerintah Desa di Desa Kuwolu.

4. Upaya Peningkatan Kinerja Pemerintah Desa

Peningkatan kinerja Pemerintah Desa di Desa Kuwolu memerlukan langkah-langkah konkret. Pertama, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam hal pemahaman konsep pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelatihan dan *workshop* dapat menjadi sarana efektif untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan petugas pelayanan di tingkat desa. Kedua, perluasan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Menciptakan mekanisme yang memungkinkan warga desa berperan aktif dalam merumuskan dan mengevaluasi kebijakan pelayanan publik akan memperkuat rasa memiliki dan meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Ketiga, penguatan kerja sama antara Pemerintah Desa dengan pihak terkait, seperti lembaga swadaya masyarakat, dunia usaha, dan instansi pemerintah lainnya. Kolaborasi yang baik dapat menghasilkan sinergi dalam penyediaan layanan dan memperluas akses masyarakat terhadap berbagai pilihan pelayanan.

5. Dampak Peningkatan Kinerja Pemerintah Desa

Peningkatan kinerja Pemerintah Desa di Desa Kuwolu diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan pada penyelenggaraan pelayanan publik. Selain meningkatnya kepuasan masyarakat, diharapkan pula adanya peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya lokal/daerah, sesuai dengan tujuan otonomi daerah. Dengan meningkatnya partisipasi masyarakat, diharapkan

adanya perasaan memiliki dan tanggung jawab bersama dalam proses pembangunan desa. Dalam jangka panjang, peningkatan kinerja ini diharapkan dapat menciptakan model yang dapat diadopsi oleh desa-desa lain, memberikan kontribusi nyata terhadap pembangunan berkelanjutan di tingkat lokal.

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh seorang Narasumber yang bekerja di kantor desa bernama Bapak Ahmad. Dalam wawancaranya, bapak Ahmad mengatakan bahwa :

“Ya, tentu. Peningkatan kinerja dapat dirasakan dalam peningkatan kepuasan masyarakat dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan. Namun, perlu waktu untuk melihat dampak jangka panjangnya, terutama dalam pembangunan berkelanjutan di tingkat desa. Kami telah mencoba melibatkan masyarakat melalui pertemuan desa dan forum partisipatif. Namun, masih ada tantangan dalam mendapatkan partisipasi yang merata dari semua lapisan masyarakat. Kami terus mencari cara untuk meningkatkan keterlibatan mereka.”

Dari hasil wawancara tersebut, maka dapat diketahui bahwa Peningkatan kinerja Pemerintah Desa membutuhkan langkah-langkah konkret. Pelatihan dan *workshop* dapat meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam pemahaman konsep pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Perluasan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan menjadi kunci, dengan menciptakan mekanisme yang memungkinkan warga desa berperan aktif. Kerja sama antara Pemerintah Desa dengan pihak terkait, seperti lembaga swadaya masyarakat, dunia usaha, dan instansi pemerintah lainnya, perlu diperkuat untuk menghasilkan sinergi dalam penyediaan layanan dan memperluas akses masyarakat terhadap berbagai pilihan pelayanan.

Dampak positif yang diharapkan dari peningkatan kinerja Pemerintah Desa mencakup peningkatan kepuasan masyarakat, efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya lokal/daerah sesuai dengan tujuan otonomi daerah. Partisipasi masyarakat diharapkan dapat menciptakan perasaan memiliki dan tanggung jawab bersama dalam proses pembangunan desa. Peningkatan kinerja ini, dalam jangka panjang, diharapkan dapat menciptakan model yang dapat diadopsi oleh desa-desa lain, memberikan kontribusi nyata terhadap pembangunan berkelanjutan di tingkat lokal.

Faktor yang Mempengaruhi dan Dampak bagi Pemerintah Desa dan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Pelayanan publik di tingkat desa dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang dapat memengaruhi kinerja pemerintah desa dan memberikan dampak signifikan bagi masyarakat setempat. Analisis mendalam terhadap faktor-faktor ini dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang dinamika pelayanan publik di Desa Kuwolu, Kecamatan Bululawang (Wiradimadja, 2019).

1. Faktor yang Mempengaruhi:

a. Teknologi dan Inovasi:

- Pengaruh pada Pemerintah Desa: Adopsi teknologi, seperti aplikasi

- berbasis digital, dapat meningkatkan efisiensi administrasi desa. Namun, tantangan muncul dalam mengelola perubahan teknologi dan memastikan kesetaraan akses untuk seluruh masyarakat.
- Dampak pada Masyarakat: Pemanfaatan teknologi dapat memberikan kemudahan akses terhadap informasi dan pelayanan. Namun, bagi mereka yang belum terbiasa atau memiliki akses terbatas, teknologi dapat menjadi hambatan.
- b. Perubahan Nilai Masyarakat:
- Pengaruh pada Pemerintah Desa: Transformasi nilai dalam masyarakat memerlukan penyesuaian kebijakan pelayanan. Pemerintah desa harus mampu membaca perubahan nilai dan merumuskan strategi pelayanan yang sesuai.
 - Dampak pada Masyarakat: Pelayanan yang sensitif terhadap perubahan nilai dapat lebih efektif. Namun, kesenjangan antara nilai tradisional dan modern dapat menciptakan ketidaksesuaian.
- c. Perubahan Global:
- Pengaruh pada Pemerintah Desa: Perubahan global dapat menciptakan tekanan baru dalam penyelenggaraan pelayanan. Pemerintah desa perlu beradaptasi dengan dinamika global tanpa kehilangan fokus pada kebutuhan lokal.
 - Dampak pada Masyarakat: Perubahan dalam ilmu pengetahuan, informasi, dan perdagangan dapat membuka peluang baru. Namun, dapat juga meningkatkan ekspektasi masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik dan berstandar global.
- d. Undang-Undang Pelayanan Publik:
- Pengaruh pada Pemerintah Desa: Undang-undang memberikan kerangka hukum yang mengatur pelayanan publik. Pemerintah desa perlu memahami, mengimplementasikan, dan menyesuaikan kebijakan dengan undang-undang yang berlaku.
 - Dampak pada Masyarakat: Keberadaan undang-undang dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Namun, tantangan implementasi di tingkat desa sering kali muncul akibat ketidaksesuaian dengan kondisi lokal (Erwan, 2005).
2. Dampak pada Pemerintah Desa dan Masyarakat:
- a. Peningkatan Kualitas Pelayanan:
- Dampak pada Pemerintah Desa: Fokus pada teknologi dan inovasi dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan respons terhadap tuntutan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dapat memperkuat citra pemerintah desa.
 - Dampak pada Masyarakat: Masyarakat akan merasakan manfaat langsung dari pelayanan yang lebih efisien dan responsif. Kepercayaan terhadap pemerintah desa dapat tumbuh.

- b. Partisipasi Masyarakat:
 - Dampak pada Pemerintah Desa: Partisipasi masyarakat yang lebih aktif dapat menghasilkan kebijakan yang lebih inklusif dan responsif. Pemerintah desa dapat memanfaatkan wawasan masyarakat untuk meningkatkan kualitas kebijakan.
 - Dampak pada Masyarakat: Peningkatan partisipasi memberikan warga desa lebih banyak kontrol dan tanggung jawab dalam pengambilan keputusan. Ini dapat menciptakan rasa memiliki dan keterlibatan yang lebih besar.
- c. Ketidaksesuaian dan Tantangan:
 - Dampak pada Pemerintah Desa: Faktor-faktor seperti ketidaksesuaian teknologi atau nilai masyarakat dapat menciptakan tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan. Pemerintah desa perlu secara aktif mencari solusi dan adaptasi.
 - Dampak pada Masyarakat: Kesenjangan antara nilai tradisional dan modern dapat menciptakan ketidakpuasan atau ketidaksetaraan dalam akses pelayanan.
- d. Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas:
 - Dampak pada Pemerintah Desa: Fokus pada efisiensi dan efektivitas dapat menciptakan pengelolaan sumber daya yang lebih baik. Ini dapat meningkatkan kinerja pemerintah desa secara keseluruhan.
 - Dampak pada Masyarakat: Dengan pengelolaan yang lebih efisien, diharapkan masyarakat dapat merasakan peningkatan dalam pelayanan dan pemanfaatan sumber daya lokal.
- e. Perlindungan Hukum dan Kepastian:
 - Dampak pada Pemerintah Desa: Keberadaan undang-undang memberikan landasan hukum yang jelas, tetapi implementasinya memerlukan pemahaman yang mendalam dan penyesuaian.
 - Dampak pada Masyarakat: Perlindungan hukum dapat memberikan rasa keadilan dan kepastian bagi masyarakat. Namun, perlu pemahaman yang mendalam untuk memanfaatkan perlindungan tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang di katakan oleh Bapak Ahmad dalam sesi wawancaranya. Beliau mengatakan bahwa :

“Teknologi memainkan peran penting dalam mengoptimalkan administrasi desa kami. Kami menggunakan aplikasi berbasis digital untuk mencatat data penduduk, administrasi keuangan, dan pemantauan proyek-proyek pembangunan. Hal ini membantu kami mengurangi pekerjaan manual dan meningkatkan akurasi data. Masyarakat merasakan kemudahan akses terhadap layanan administrasi. Misalnya, mereka dapat melihat informasi kependudukan atau melacak perkembangan proyek pembangunan melalui aplikasi. Namun, kami menyadari bahwa ada beberapa warga yang belum terbiasa dengan teknologi, jadi kami terus

memberikan pelatihan untuk meningkatkan literasi digital mereka”

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa, perubahan nilai dalam masyarakat menjadi faktor penting yang memerlukan penyesuaian kebijakan pelayanan oleh pemerintah desa. Respons sensitif terhadap perubahan nilai dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi kesenjangan antara nilai tradisional dan modern dapat menciptakan ketidaksesuaian yang perlu diatasi secara bijaksana. Adapun perubahan global, seperti dalam ilmu pengetahuan, informasi, dan perdagangan, memberikan tekanan baru pada pemerintah desa untuk tetap relevan dengan dinamika global sambil tetap memprioritaskan kebutuhan lokal. Pelibatan aktif dan responsif terhadap perubahan-perubahan ini menjadi kunci dalam menjaga keseimbangan yang baik.

Kehadiran Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan arahan hukum yang penting bagi pemerintah desa. Meskipun memberikan kerangka kerja yang jelas, implementasi undang-undang ini di tingkat desa masih dihadapkan pada tantangan, terutama terkait ketidaksesuaian dengan kondisi lokal. Perlindungan hukum yang diharapkan oleh masyarakat melalui undang-undang ini memerlukan pemahaman mendalam dan penyesuaian yang cermat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad, perangkat desa, mencerminkan betapa teknologi berperan dalam meningkatkan efisiensi administrasi desa. Meskipun demikian, tantangan dalam memastikan inklusivitas teknologi perlu diatasi. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa adopsi teknologi dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat yang akrab dengan teknologi, namun tetap menghadirkan kendala bagi mereka yang belum terbiasa.

Secara menyeluruh, analisis faktor-faktor yang mempengaruhi dan dampaknya pada pemerintah desa dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Kuwolu memberikan pemahaman mendalam tentang dinamika kompleks yang terjadi. Peningkatan kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, penyesuaian terhadap perubahan, dan pemahaman mendalam terhadap regulasi menjadi kunci dalam mengoptimalkan kinerja pemerintah desa dan memenuhi harapan masyarakat.

Optimalisasi Kinerja Pemerintah Desa

Optimalisasi upaya kinerja pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Kuwolu, Kecamatan Bululawang, merupakan aspek krusial dalam mendukung kesejahteraan masyarakat setempat. Dalam menghadapi dinamika perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, upaya-upaya tersebut perlu diselaraskan dan dioptimalkan agar dapat memberikan dampak positif yang maksimal. Pembahasan ini akan mengeksplorasi berbagai strategi dan langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan efektivitas kinerja pemerintah desa dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Kuwolu (Jimly, 2005).

1. Pertama-tama, penting untuk merinci peran teknologi dan inovasi dalam

optimalisasi kinerja pemerintah desa. Adopsi teknologi, seperti penggunaan aplikasi berbasis digital, telah membuktikan diri dalam meningkatkan efisiensi administrasi desa. Namun, agar upaya ini optimal, perlu terus dilakukan pelatihan literasi digital bagi masyarakat agar kesetaraan akses dapat terwujud. Selain itu, perluasan penggunaan teknologi juga dapat mencakup integrasi sistem yang lebih luas, seperti *monitoring* proyek pembangunan dan pendataan penduduk secara lebih akurat. Dalam konteks perubahan nilai masyarakat, pemerintah desa harus mengambil peran sebagai fasilitator adaptasi. Respons yang cepat dan sensitif terhadap perubahan nilai menjadi kunci dalam menyelaraskan kebijakan pelayanan publik. Langkah-langkah pendekatan partisipatif, seperti pertemuan desa dan forum partisipatif, dapat diintensifkan untuk mendengar langsung aspirasi masyarakat. Keterlibatan aktif masyarakat dalam merumuskan kebijakan akan menciptakan pelayanan yang lebih sesuai dengan harapan dan nilai-nilai lokal. Perubahan global membawa tantangan dan peluang bagi pemerintah desa. Mereka perlu menjaga keseimbangan antara beradaptasi dengan dinamika global dan tetap fokus pada kebutuhan lokal. Meningkatkan kapasitas dan pemahaman akan dampak perubahan global perlu menjadi fokus, sehingga pemerintah desa dapat mengambil langkah-langkah yang terarah sesuai dengan konteks lokal.

2. Dalam respons terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, perlu dilakukan upaya lebih lanjut dalam memahami, mengimplementasikan, dan menyesuaikan kebijakan pelayanan publik dengan landasan hukum tersebut. Dukungan dan pemahaman mendalam terhadap regulasi ini akan menciptakan dasar yang kuat dalam memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Upaya pemantauan dan evaluasi secara berkala perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa implementasi undang-undang tersebut sesuai dengan kondisi dan kebutuhan Desa Kuwolu. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui strategi efisiensi dan responsivitas. Fokus pada efisiensi administrasi melalui teknologi dapat terus diperkuat dengan menyelaraskan kebijakan dengan kebutuhan masyarakat. Mekanisme umpan balik dan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat perlu menjadi bagian integral dari proses penyelenggaraan pelayanan. Dengan begitu, pemerintah desa dapat terus memperbaiki dan menyesuaikan layanannya sesuai dengan kebutuhan yang berkembang. Partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan adalah salah satu kunci optimalisasi upaya kinerja pemerintah desa. Mekanisme partisipatif yang melibatkan warga dalam perumusan dan evaluasi kebijakan akan memperkuat rasa memiliki dan tanggung jawab bersama. Langkah konkret, seperti penyelenggaraan diskusi terbuka dan pemberdayaan kelompok masyarakat, dapat diambil untuk memperkuat keterlibatan warga dalam pengelolaan desa (Solly, 2000).
3. Kerja sama lintas sektor dan lembaga menjadi faktor kritis dalam optimalisasi upaya kinerja pemerintah desa. Kolaborasi dengan lembaga swadaya masyarakat, dunia usaha, dan instansi pemerintah lainnya dapat menciptakan

sinergi dalam penyediaan layanan. Integrasi sumber daya dan pengetahuan dari berbagai pihak dapat meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam mengatasi tantangan ketidaksesuaian dan ketidaksetaraan akses, pemerintah desa harus mengambil pendekatan inklusif. Program pelatihan dan literasi digital perlu ditingkatkan, dan mekanisme pelayanan alternatif perlu diperkuat untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat pelayanan publik.

Secara keseluruhan, optimalisasi upaya kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Kuwolu memerlukan sinergi berbagai strategi. Adopsi teknologi, respons terhadap perubahan nilai, adaptasi terhadap dinamika global, pemahaman mendalam terhadap undang-undang, peningkatan kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, kerja sama lintas sektor, dan pendekatan inklusif menjadi bagian integral dari transformasi yang diperlukan. Dengan mengintegrasikan aspek-aspek ini, pemerintah desa dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Habibi, 2019).

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, kesimpulan dari optimalisasi upaya kinerja pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Kuwolu, Kecamatan Bululawang, menyoroti kompleksitas tantangan dan peluang yang dihadapi oleh pemerintah desa dalam konteks yang terus berubah. Adopsi teknologi, sebagai langkah awal, memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi administrasi desa dan meningkatkan keterlibatan masyarakat. Namun, tantangan literasi digital dan kesenjangan akses perlu terus diatasi untuk memastikan bahwa semua warga dapat merasakan manfaatnya.

Respons terhadap perubahan nilai masyarakat menjadi poin kritis untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan lokal. Pendekatan partisipatif dan mekanisme inklusif menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, pemahaman mendalam terhadap perubahan global menjadi landasan bagi pemerintah desa dalam mengambil keputusan yang seimbang antara globalisasi dan lokalitas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan arah yang jelas, namun implementasinya memerlukan pemahaman yang mendalam dan penyesuaian dengan kondisi lokal. Pemantauan terus-menerus dan evaluasi dilakukan untuk memastikan bahwa undang-undang tersebut memberikan perlindungan dan kepastian hukum yang diinginkan oleh masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi administrasi tetap menjadi fokus utama. Responsif terhadap umpan balik masyarakat menjadi instrumen vital dalam meningkatkan layanan sesuai dengan kebutuhan yang berkembang. Pemberdayaan masyarakat melalui partisipasi aktif diharapkan dapat menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab bersama dalam pembangunan desa. Kerja sama lintas sektor dan lembaga menjadi modal untuk menciptakan sinergi dalam

penyediaan layanan. Integrasi sumber daya dan pengetahuan dari berbagai pihak membuka peluang untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam mengatasi tantangan ketidaksesuaian dan ketidaksetaraan akses, perlu diambil langkah inklusif dengan peningkatan program pelatihan dan literasi digital. Mekanisme pelayanan alternatif juga perlu terus diperkuat untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat pelayanan publik. Dengan mengintegrasikan berbagai strategi ini, pemerintah desa di Desa Kuwolu diharapkan dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif. Transformasi ini tidak hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi juga melibatkan perubahan paradigma, keterlibatan aktif masyarakat, dan penyesuaian terhadap perubahan global. Dalam jangka panjang, keberhasilan upaya ini diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan pada tingkat kesejahteraan dan pembangunan berkelanjutan di Desa Kuwolu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Mukthie Fadjar, “Keprihatinan Memudarnya Penegakan Hukum dan Kewibawaan Hukum Di Indonesia”, Makalah disampaikan pada serasehan Forum Doktor, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 30 Juni 2011.
- Agung Hendarto, Nizar Suhendra, Good Governance dan Penguatan Institusi Daerah, Masyarakat Transparansi Indonesia (MTI), Jakarta, 2002.
- Agus Dwiyanto (et.al), Kinerja Tata Pemerintahan Daerah di Indonesia, PSKK UGM Bekerjasama dengan kemitraan, Yogyakarta, 2007.
- Agus Dwiyanto, Mewujudkan Good Governance, Gajah Mada, Yogyakarta, 2005.
- Arikunto, S. 2000, Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis, Rineka Cipta, Jakarta.
- C.F.G. Sunaryati Hartono, Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia, Jakarta, 2003. Chambliss William J., dan Robert B. Seidman, Law, Order and Power, Addison-Westley, Mass, 1971. Huntington, Samuel P. dan Joan Nelson, Partisipasi Politik di Negara Berkembang, Rineka Cipta, Jakarta, 1994.
- Dunn W.N., 2003, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, terjemahan, UGM- Press, Yogyakarta.
- Dwiyanto, A, dkk. 2002, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Erwan Agus Purwanto dan Wahyudi Kumorotomo, Birokrasi Publik dalam Sistem Politik Semi Parlemerter, Gava Media, Yogyakarta, 2005.
- Habibi, Muhammad Mujtaba, Didik Sukriono, dkk. Pendampingan Pembentukan Standar Pelayanan Publik Pemerintahan Desa sebagai Upaya Mewujudkan Good Village Governance. Jurnal Pengabdian dan Dedikasi Sosial (JPDS) (April, 2019), Vol. 2, No 1 h.19-27

- Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Jakarta, Konstitusi Press, 2005.
- M. Ryaas Rasjid, *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta, 1998.
- Meiji, N., Widiyanto, A., Kodir, A., & Irawan, I. (2019, June 17). Strengthening Village Information System to Reach Good Governance in Rural Areas through Participatory Rural Appraisal. *Proceedings of 1st Workshop on Environmental Science, Society, and Technology, WESTECH 2018, December 8th, 2018, Medan, Indonesia*. <https://eudl.eu/doi/10.4108/eai.8-12-2018.2283894>
- Satjipto Rahardjo, *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*, Penerbit Genta Publishing, Yogyakarta, 2009.
- Sirajjudin, Didik Sukriono dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press (Kelompok Insrans Publishing), Malang, 2011.
- Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, CV. Rajawali, Jakarta, 1984.
- Solly Lubis, *Politik dan Hukum di Era Reformasi*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Wiradimadja, A., Kurniawan, B., & Sukamto. (2019). PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN PENYUSUNAN PTK (PENELITIAN TINDAKAN KELAS) BAGI GURU IPS SMP/MTS MALANG RAYA. *Jurnal Praksis Dan Dedikasi Sosial (JPDS)*, 2(1).