PERSEPTIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
2025, Vol. 3, No. 1, pp. 1-8
E-ISSN: 3025-9452

Tingkat Responsivitas Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik: Studi Kuantitatif di Desa Gerung Selatan, Kabupaten Lombok Barat

Ahmad Fathurrahman[1]✉, Ahmad Zainul Hakim[2]
(1,2) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia

Abstrak: Pelayanan publik di tingkat desa menuntut aparatur yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Responsivitas menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan kecepatan, ketepatan, dan kesigapan aparatur desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat responsivitas aparatur desa dalam pelayanan publik di Desa Gerung Selatan, Kabupaten Lombok Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada 150 responden masyarakat pengguna layanan desa. Pengukuran responsivitas didasarkan pada lima indikator, yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kesigapan aparatur, kejelasan informasi, dan kemampuan menanggapi keluhan. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat responsivitas aparatur desa berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,82. Indikator kesigapan aparatur dan kejelasan informasi memperoleh skor tertinggi, sedangkan ketepatan waktu pelayanan memperoleh skor terendah. Temuan ini menunjukkan bahwa aparatur desa telah menunjukkan kinerja pelayanan yang cukup responsif, namun masih terdapat kelemahan pada konsistensi waktu pelayanan dan tindak lanjut keluhan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan responsivitas pelayanan publik desa memerlukan penguatan kapasitas aparatur, standardisasi prosedur pelayanan, dan pengembangan mekanisme pengaduan yang terstruktur.

Article history:
Received: 25 December 2024
Revised: 20 January 2025
Accepted: 15 February 2025
Published: 28 February 2025

Kata Kunci:
responsivitas, aparatur desa, pelayanan publik, desa, studi kuantitatif

Abstract: *Public service delivery at the village level requires responsive officials who are able to address community needs effectively. Responsiveness is a key indicator of service quality, as it reflects the speed, accuracy, and attentiveness of public service providers. This study aims to examine the level of responsiveness of village officials in public service delivery in Gerung Selatan Village, West Lombok Regency. The research employs a quantitative approach using a survey design. Data were collected through structured questionnaires distributed to 150 community members who had accessed village public services. Responsiveness was measured using five indicators: service speed, timeliness, staff attentiveness, clarity of information, and responsiveness to public complaints. Data were analyzed using descriptive statistical techniques. The results indicate that the overall level of responsiveness of village officials is categorized as good, with an average score of 3.82. Staff attentiveness and clarity of information received the highest scores, while service timeliness showed the lowest score. These findings suggest that village officials demonstrate adequate responsiveness in service delivery, although improvements are still needed in service time consistency and complaint follow-up mechanisms. The study concludes that enhancing village public service responsiveness requires capacity building for village officials, standardized service procedures, and the development of a structured complaint management system.*

Keyword:
responsiveness, village officials, public services, village administration, quantitative study

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.

How to cite: Fathurrahman, A., & Hakim, A. Z. (2025). Tingkat Responsivitas Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik: Studi Kuantitatif di Desa Gerung Selatan, Kabupaten Lombok Barat. *PERSEPTIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, *3*(1), 1–8. https://doi.org/10.70716/perseptif.v3i1.430

✉ *Corresponding author: lalu.ahmad.fathurrahman@gmail.com*

Copyright © 2025, the author(s)

PENDAHULUAN

Artikel ilmiah ini membahas Tingkat Responsivitas Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik dengan fokus pada Desa Gerung Selatan, Kabupaten Lombok Barat. Penelitian ini bersifat kuantitatif untuk mengukur tingkat tanggap aparatur desa sebagai bagian integral dari kualitas pelayanan publik. Responsivitas aparatur desa mencerminkan kemampuan dan kesiapan pemerintah desa dalam menjawab kebutuhan warga secara cepat, tepat, dan akurat. Responsivitas merupakan salah satu dimensi kunci dalam kerangka layanan publik berkualitas yang sering diukur dalam studi pemerintahan dan administrasi publik (Wibowo & Mursyidah, 2024) .

Pelayanan publik di desa meliputi pemenuhan hak administratif warga seperti administrasi kependudukan, izin, dan fasilitas layanan dasar (Pamungkas & Jakfar, 2025) . Desa merupakan unit pemerintahan terkecil yang paling dekat dengan masyarakat. Peran aparatur desa dalam memberikan layanan publik menjadi sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kesejahteraan dan kepuasan warga (Mulyaningsih & Rahmaningtyas, 2025) . Keberadaan standar operasional dan prosedur pelayanan menentukan konsistensi responsivitas kerja aparatur desa, namun realitas menunjukkan variasi yang signifikan antarwilayah (Soantahon, 2023) .

Pemerintah Indonesia telah mengamanatkan pelayanan publik yang cepat dan akuntabel melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam konteks desa, aparat desa harus menerjemahkan ketentuan ini dalam praktik sehari-hari melalui mekanisme layanan yang responsif (Utami & Mursyidah, 2024) . Responsivitas mencakup kemampuan menjawab permintaan warga, ketepatan waktu pelayanan, dan komunikasi efektif antara aparat desa dan masyarakat (Fatimah et al., 2025) .

Dalam studi sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan publik di tingkat desa masih mengalami tantangan dalam hal ketepatan waktu, penyampaian informasi, dan pelibatan warga dalam proses pelayanan (Setyaningsih et al., 2024) . Hal ini terjadi meskipun aparatur desa memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan layanan publik. Perbedaan persepsi antara warga dan aparatur tentang responsivitas layanan sering memunculkan ketidakpuasan masyarakat yang berdampak pada citra pemerintahan desa (Parla et al., 2025) .

Literatur layanan publik umumnya memanfaatkan model kualitas layanan SERVQUAL termasuk dimensi responsivitas sebagai indikator penting untuk evaluasi kinerja aparatur pemerintah (Wibowo & Mursyidah, 2022) . Dimensi tersebut berkaitan langsung dengan kecepatan dan kualitas respons yang diberikan oleh aparat dalam memenuhi permintaan warga. Penelitian kuantitatif memberikan pemahaman terukur mengenai variabel respon ini melalui survei dan analisis statistik (Soantahon, 2023) .

Beberapa penelitian di tingkat lokal menunjukkan bahwa kemampuan penyelenggara layanan dalam merespon keluhan dan permintaan warga seringkali masih belum optimal (Nur Anwar, 2025) . Penelitian di konteks layanan kesehatan menunjukkan pelayanan yang baik tetapi belum optimal dari segi responsivitas, hal ini menunjukkan bahwa aspek tanggap masih perlu ditingkatkan dalam berbagai sektor layanan publik (Nur Anwar, 2025) .

Penelitian tentang responsivitas dalam konteks media sosial juga menunjukkan bahwa pemerintah daerah kadang tidak cukup tanggap terhadap keluhan warga yang masuk melalui kanal digital, sehingga merugikan kualitas layanan publik secara keseluruhan (Soantahon, 2023) . Temuan ini

Copyright © 2025, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.

menunjukkan pentingnya evaluasi responsivitas di berbagai kanal pelayanan, termasuk kanal tatap muka dan digital.

Studi kuantitatif terhadap hubungan antara responsivitas dan partisipasi publik menunjukkan bahwa tingkat responsivitas pemerintah lokal berpengaruh terhadap kepercayaan warga dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Abdi & Hashi, 2024) . Hubungan ini menunjukkan bahwa responsivitas bukan hanya sekedar parameter operasional tetapi juga mempengaruhi kualitas hubungan antara warga dan pemerintah desa.

Teori administrasi publik modern menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan warga dan responsif terhadap permintaan masyarakat yang terus berubah (Hood & Dixon, 2015) . Konsep ini relevan dalam pengembangan strategi peningkatan layanan di tingkat desa, termasuk melalui peningkatan kapasitas aparatur dalam merespon setiap permintaan layanan secara efektif.

Studi tentang faktor determinan kualitas layanan publik menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan alokasi anggaran menjadi faktor kunci yang mempengaruhi performa responsivitas pemerintah lokal (Furqan et al., 2022) . Ini menunjukkan perlunya strategi pembangunan kapasitas aparatur desa untuk meningkatkan tingkat responsivitas layanan.

Penelitian di beberapa desa menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pelatihan dan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan responsivitas aparatur sehingga berdampak terhadap efektivitas layanan yang diberikan (Munir & Aminullah, 2025) . Evaluasi kinerja aparatur desa menjadi penting untuk memahami hambatan struktural maupun fungsional dalam penyelenggaraan layanan publik.

Responsivitas dianggap sebagai indikator penting dalam pengukuran kualitas layanan publik karena berhubungan langsung dengan persepsi warga tentang pelayanan yang mereka terima (Setyaningsih et al., 2024) . Ketidaksesuaian antara harapan warga dan kinerja pelayanan sering menjadi fokus penelitian dalam administrasi publik untuk meningkatkan standar layanan pada level pemerintahan lokal.

Penelitian kuantitatif di desa dapat mengukur variabel responsivitas melalui survei kepada warga dan aparatur desa untuk mengetahui tingkat tanggapan dalam konteks pelayanan administratif dan non-administratif (Soantahon, 2023) . Data tersebut dapat dianalisis untuk menentukan hubungan antara karakteristik pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam konteks Desa Gerung Selatan, evaluasi empiris terhadap responsivitas aparatur desa belum banyak dilakukan secara sistematis. Penelitian ini menanggapi kebutuhan tersebut dengan pendekatan kuantitatif untuk menghasilkan temuan empiris terkait tanggapan aparatur dalam praktik pelayanan publik (Soantahon, 2023) .

Dari perspektif teori partisipasi publik, warga yang lebih aktif terlibat dalam proses pelayanan cenderung memiliki persepsi lebih tinggi terhadap responsivitas aparat pemerintah (Abdi & Hashi, 2024) . Hal ini menunjukkan bahwa pengukuran tingkat responsivitas juga berkaitan dengan mekanisme partisipasi warga dalam proses pelayanan.

Penelitian ini akan menutup kesenjangan kajian akademik dengan menyediakan bukti empiris terkait tingkat responsivitas aparatur desa dalam memberikan layanan publik di Desa Gerung Selatan. Temuan diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan desa dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan membentuk standar responsivitas yang relevan untuk pemerintahan desa modern.

Copyright © 2025, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengukur tingkat responsivitas aparatur desa secara objektif dan terukur berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan publik (Creswell & Creswell, 2018). Metode kuantitatif juga memungkinkan pengujian hubungan antarvariabel secara sistematis melalui analisis statistik inferensial (Sugiyono, 2021).

Lokasi penelitian berada di Desa Gerung Selatan, Kabupaten Lombok Barat. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa desa ini merupakan pusat aktivitas administratif masyarakat dan memiliki intensitas interaksi pelayanan publik yang tinggi. Selain itu, Desa Gerung Selatan merepresentasikan karakteristik desa administratif yang mengalami tuntutan peningkatan kualitas layanan publik seiring perkembangan kebutuhan masyarakat lokal (Sari & Putra, 2020).

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Desa Gerung Selatan yang pernah menerima pelayanan publik dari aparatur desa dalam satu tahun terakhir. Populasi ini dipilih karena dianggap memiliki pengalaman langsung dan relevan dalam menilai tingkat responsivitas aparatur desa (Dwiyanto, 2017). Berdasarkan data kependudukan desa, jumlah populasi layanan diperkirakan lebih dari 1.000 orang.

Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling. Teknik ini memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai responden, sehingga dapat meminimalkan bias dan meningkatkan validitas eksternal penelitian (Sekaran & Bougie, 2016). Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5 persen, sehingga diperoleh jumlah responden yang representatif secara statistik.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner disusun berdasarkan indikator responsivitas pelayanan publik yang dikembangkan dari teori kualitas layanan publik. Indikator tersebut meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kesigapan aparatur, kejelasan informasi, dan kemampuan menanggapi keluhan masyarakat (Parasuraman et al., 2018; Dwiyanto, 2017). Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert lima tingkat dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Uji validitas instrumen dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment. Pernyataan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 (Ghozali, 2021). Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha. Instrumen dianggap reliabel apabila nilai alpha lebih dari 0,70, yang menunjukkan konsistensi internal antaritem pertanyaan (Hair et al., 2019).

Pengumpulan data dilakukan secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Proses pengumpulan data dilakukan dengan pendampingan terbatas untuk memastikan responden memahami setiap pertanyaan yang diajukan. Pendekatan ini penting untuk menjaga kualitas data dan mengurangi kesalahan pengisian, terutama pada responden dengan tingkat pendidikan yang beragam (Neuman, 2020).

Teknik analisis data dilakukan melalui dua tahap. Tahap pertama adalah analisis statistik deskriptif. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat responsivitas aparatur desa berdasarkan nilai rata-rata, persentase, dan standar deviasi (Field, 2018).

Copyright © 2025, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.

Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran awal mengenai pola pelayanan publik di Desa Gerung Selatan.

Tahap kedua adalah analisis statistik inferensial. Analisis ini digunakan untuk menguji tingkat responsivitas aparatur desa secara kuantitatif berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Pengujian dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik. Analisis ini bertujuan untuk menarik kesimpulan empiris yang dapat digeneralisasikan pada populasi penelitian (Ghozali, 2021).

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan prinsip etika penelitian sosial. Setiap responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan dijamin kerahasiaan identitasnya. Partisipasi responden bersifat sukarela tanpa paksaan. Penerapan etika ini penting untuk menjaga integritas penelitian dan meningkatkan kepercayaan responden terhadap proses pengumpulan data (Israel & Hay, 2017).

Dengan metode penelitian ini, diharapkan diperoleh gambaran empiris yang akurat mengenai tingkat responsivitas aparatur desa dalam pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa secara berbasis data dan bukti ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 150 responden yang merupakan masyarakat Desa Gerung Selatan dan pernah menerima pelayanan publik dari aparatur desa dalam satu tahun terakhir. Karakteristik responden menunjukkan mayoritas berada pada rentang usia produktif 26–45 tahun. Tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan SMA sederajat. Karakteristik ini relevan karena kelompok usia produktif memiliki intensitas interaksi pelayanan publik yang tinggi dan mampu memberikan penilaian rasional terhadap kinerja aparatur desa (Dwiyanto, 2017).

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa tingkat responsivitas aparatur desa secara umum berada pada kategori “baik”. Nilai rata-rata keseluruhan indikator responsivitas berada pada skor 3,82 dari skala 5. Temuan ini menunjukkan bahwa aparatur desa telah menunjukkan kemampuan yang cukup memadai dalam merespons kebutuhan dan permintaan masyarakat. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa responsivitas merupakan indikator utama dalam membangun kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di tingkat lokal (Mulyaningsih & Rahmaningtyas, 2020).

Indikator kecepatan pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,75. Responden menilai bahwa aparatur desa relatif cepat dalam melayani urusan administratif seperti surat keterangan dan dokumen kependudukan. Namun, masih terdapat keluhan terkait keterlambatan pelayanan pada jam-jam tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan belum sepenuhnya konsisten, terutama saat volume pemohon meningkat. Temuan ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa beban kerja aparatur mempengaruhi kecepatan respons pelayanan publik (Furqan et al., 2022).

Indikator ketepatan waktu pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,68. Sebagian responden menyatakan bahwa penyelesaian layanan belum selalu sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Ketidaktepatan waktu ini umumnya disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia dan ketergantungan pada pejabat tertentu dalam proses administrasi. Hasil ini menunjukkan bahwa

Copyright © 2025, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.

aspek ketepatan waktu masih menjadi tantangan dalam pelayanan publik desa, sebagaimana juga ditemukan dalam studi pelayanan publik desa di berbagai wilayah Indonesia (Sari & Putra, 2020).

Indikator kesigapan aparatur desa memperoleh skor rata-rata 3,90. Responden menilai aparatur desa cukup sigap dalam memberikan arahan dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan administratif. Aparatur dinilai tidak menunda pelayanan tanpa alasan yang jelas. Temuan ini menunjukkan adanya komitmen aparatur desa dalam menjalankan fungsi pelayanan publik secara aktif. Hasil ini konsisten dengan temuan Dwiyanto (2017) yang menyatakan bahwa kesigapan aparatur merupakan elemen kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif.

Indikator kejelasan informasi memperoleh nilai rata-rata 3,88. Responden menilai bahwa aparatur desa mampu menyampaikan informasi pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami. Informasi terkait prosedur dan persyaratan pelayanan dinilai cukup jelas, meskipun belum seluruhnya tersedia secara tertulis atau digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi langsung masih menjadi andalan dalam pelayanan publik desa. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menegaskan pentingnya komunikasi efektif dalam meningkatkan persepsi kualitas layanan publik (Parasuraman et al., 2018).

Indikator kemampuan menanggapi keluhan masyarakat memperoleh nilai rata-rata 3,87. Aparatur desa dinilai cukup terbuka terhadap keluhan dan masukan dari masyarakat. Namun, sebagian responden menyatakan bahwa tindak lanjut atas keluhan belum selalu dilakukan secara cepat dan terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pengelolaan keluhan masih bersifat informal. Temuan ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa lemahnya sistem pengaduan berdampak pada persepsi responsivitas pemerintah lokal (Abdi & Hashi, 2021).

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,86. Nilai ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dipercaya untuk menggambarkan tingkat responsivitas aparatur desa secara empiris (Hair et al., 2019).

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas aparatur Desa Gerung Selatan berada pada kategori baik, namun belum optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa aparatur desa telah mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cukup efektif, tetapi masih terdapat ruang perbaikan pada aspek tertentu. Kondisi ini mencerminkan karakteristik umum pelayanan publik desa yang berada pada fase transisi menuju pelayanan yang lebih profesional dan berorientasi pada warga (Dwiyanto, 2017).

Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan masih menjadi aspek yang relatif lemah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aparatur memiliki niat dan kesigapan, keterbatasan struktural seperti jumlah aparatur dan pembagian tugas mempengaruhi kinerja pelayanan. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas aparatur desa menjadi faktor penghambat utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Furqan et al., 2022).

Kesigapan aparatur dan kejelasan informasi yang relatif tinggi menunjukkan adanya modal sosial dan kedekatan aparatur dengan masyarakat. Hubungan sosial yang dekat memungkinkan aparatur memberikan pelayanan secara personal dan komunikatif. Namun, ketergantungan pada komunikasi informal berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan pelayanan. Hal ini menegaskan

Copyright © 2025, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.

pentingnya standardisasi prosedur pelayanan untuk menjaga konsistensi responsivitas (Parasuraman et al., 2018).

Kemampuan aparatur dalam menanggapi keluhan masyarakat menunjukkan adanya keterbukaan terhadap partisipasi warga. Namun, belum adanya sistem pengaduan yang terstruktur menyebabkan tindak lanjut keluhan berjalan lambat. Penelitian lain menunjukkan bahwa sistem pengaduan yang jelas dan terdokumentasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah lokal (Abdi & Hashi, 2021).

Secara teoritis, temuan penelitian ini mendukung konsep responsivitas dalam administrasi publik yang menekankan kemampuan pemerintah dalam mengenali dan merespons kebutuhan masyarakat secara tepat (Denhardt & Denhardt, 2015). Responsivitas tidak hanya berkaitan dengan kecepatan, tetapi juga dengan kualitas interaksi dan keberlanjutan tindak lanjut pelayanan.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan pelayanan publik dan manajemen waktu. Selain itu, penguatan sistem informasi dan pengaduan masyarakat berbasis prosedur tertulis perlu dilakukan untuk meningkatkan konsistensi dan akuntabilitas pelayanan. Strategi ini sejalan dengan rekomendasi penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya reformasi pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa (Sari & Putra, 2020).

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa responsivitas aparatur desa di Desa Gerung Selatan telah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan penguatan kelembagaan dan sistem pelayanan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar perumusan kebijakan pelayanan publik desa yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat responsivitas aparatur Desa Gerung Selatan dalam pelayanan publik berada pada kategori baik. Aparatur desa mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan cukup cepat, sigap, dan komunikatif. Masyarakat menilai pelayanan telah berjalan secara fungsional dan memenuhi kebutuhan administratif dasar.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu dan tindak lanjut keluhan masih belum optimal. Keterbatasan sumber daya manusia dan belum adanya sistem pelayanan serta pengaduan yang terstruktur menjadi faktor utama yang mempengaruhi konsistensi responsivitas aparatur desa.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa responsivitas aparatur desa berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Peningkatan kapasitas aparatur, penguatan standar pelayanan, dan pengembangan mekanisme pengaduan yang jelas perlu dilakukan untuk mendorong pelayanan publik desa yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdi, A., & Hashi, H. (2021). Public participation and responsiveness in local government services. *Journal of Public Administration and Governance*, *11*(2), 45–58. https://doi.org/10.5296/jpag.v11i2.18432

Copyright © 2025, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.

Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.

Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). Sage Publications.

Furqan, F., Lanin, R., & Hermanto, H. (2022). Determinants of local government public service quality. *Journal of Public Administration Research*, *14*(1), 33–47. https://doi.org/10.31289/jpar.v14i1.6124

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Israel, M., & Hay, I. (2017). *Research ethics for social scientists* (2nd ed.). Sage Publications.

Mulyaningsih, A. S., & Rahmaningtyas, W. (2020). Village government service quality and community satisfaction. *Economic Education Analysis Journal*, *9*(3), 112–124. https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.39812

Neuman, W. L. (2020). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (8th ed.). Pearson Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Sari, D. P., & Putra, R. E. (2020). Public service performance at the village government level. *Journal of Public Administration Studies*, *5*(2), 85–94. https://doi.org/10.31227/osf.io/7w9kf

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Copyright © 2025, the author(s). This is an open access article under the CC-BY-SA License.