

RESPONSIVITAS APARAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI DESA MOJOREJO KOTA BATU

Responsiveness of Village Officials in Providing Services in Mojorejo Village Batu City

Adrianus Gunawan Wike¹
Abd. Rohman^{1*}

¹Universitas Tribhuwana Tunggaladewi,
Malang

*corresponding author:
abd.rohman@unitri.ac.id

Abstrak

Ketepatan waktu yang kurang diterapkan pegawai sehingga menghambat pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga terwujudnya pelayanan yang prima. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui responsivitas Aparat Desa dalam memberikan pelayanan publik di desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif dengan teknik penentuan informan menggunakan purposif sampling. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dan diuji kebasahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian bahwa responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Mojorejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu sudah baik akan tetapi masih terdapat permasalahan yang terjadi saat memberikan pelayanan. Proses pelayanan memegang pada peraturan yang ada serta mekanismenyanapun harus mengikuti peraturan yang ada. Oprasional di desa mojorejo sangat cepat Dengan adanya teknologi. Kecermatan aparat desa mojorejo sangat bagus, setiap pemohon yang ingin mengajukan permohonan pemberkasan harus sesuai dengan prosedur pelayanan. Pemerintah desa mojorejo berupaya untuk mengatasi semua keluhan yang terjadi ditengah masyarakat dengan menyediakan kotak saran. Sebagai saran rekomendasi perbaikan adalah meningkatkan rapat evaluasi mengenai jam oprasional serta kordinasi dan berkominasi antar warga dan aparat desa mengenai prosedur pelayanan.

Kata Kunci:

Pelayanan
Responsivitas Aparat
Kota Batu

Keywords:

Services
Apparatus Responsiveness
Batu City

Abstract

The lack of timeliness applied by employees hinders the services needed by the community so that the realization of excellent service. The purpose of this research is to find out the responsiveness of the Village Apparatus in providing public services in Mojorejo Village, Junrejo District, Batu City. The method used in the research is descriptive qualitative with the technique of determining informants using purposive sampling. The data analysis technique uses an interactive model and is tested using triangulation techniques. The results showed that the responsiveness of public service delivery in Mojorejo Village, Junrejo District, Batu City was good but there were still problems that occurred when providing services. The service process adheres to existing regulations and the mechanism must also follow existing regulations. Operations in Mojorejo Village are very fast with technology. The accuracy of the Mojorejo village apparatus is very good, every applicant who wants to submit a filing application must comply with service procedures. The Mojorejo village government seeks to address all complaints that occur in the community by providing a suggestion box. The recommendation for improvement is to increase evaluation meetings regarding operational hours and coordination and communication between residents and village officials regarding service procedures.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment>

Submit: 09-03-2025

Accepted: 18-03-2025

Published: 21-03-2025

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 bab I Pasal I Ayat I tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Era globalisasi ini salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah khususnya pemerintah daerah untuk bagaimana menampilkan Aparatur sebagai

penyelenggara pelayanan publik yang profesionalisme, memiliki perilaku yang baik dan memenuhi aspirasi masyarakat. tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan Aparat Pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Kualitas pelayanan publik salah satu isu strategis bagi aparatur pemerintah yang harus diaktualisasikan dalam rangka membangun kepercayaan publik, hal ini adanya kepercayaan publik berasal dari pelayanan yang berkualitas. fungsi dan tugas pokok aparat pemerintah semakin disoroti masyarakat karena memperoleh

pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat, sehingga aparatur pemerintah diharuskan melaksanakan pelayanan secara prima, sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang cepat, tepat, sederhana, tertib, murah, transparan dan tidak membedakan.

Menurut Pasolong (2014), pelayanan menunjukan aktivitas yang dilaksanakan oleh seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik itu secara langsung ataupun tidak langsung guna memenuhi keinginan orang lain. Pelayanan juga proses mewujudkan keinginan seseorang melalui kegiatan yang orang lain lakukan.

Reponsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan sesuatu yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Maka dari itu responsivitas merupakan cara yang efisien untuk mengatur urusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal. Dalam hal ini, baik pemerintah pusat maupun daerah dapat dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo, 2021 & Aprilia, 2019).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik daya tanggap aparat desa menunjukan suatu kegiatan atau proses pelayanan terhadap kepentingan masyarakat, Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan sektor publik harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mampu berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh instansi sektor publik sangat tergantung pada kinerja aparatnya.

Sejumlah perbaikan dalam praktik penyelenggaraan layanan diakui terjadi di negara maju, seperti lebih efisien, lebih peduli, dan responsif terhadap pengguna layanan (Dwiyanto, 2018).

Responsivitas sebagai salah satu tolak ukur pelaksanaan pelayanan publik yang berkaitan dengan daya tanggap aparatur pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan (Herdini & Widiyarta, 2020).

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan masih terdapat kekurangan dalam pelayanan dan masih perlu melakukan perbaikan seperti pada aspek ketepatan waktu yang kurang diterapkan pegawai sehingga menghambat pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga terwujudnya pelayanan yang prima (Aprilya, 2019).

Melihat permasalahan yang diuraikan di atas, maka penting untuk mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimanakah responsivitas dalam pelayanan itu sendiri, sehingga kualitas pelayanan dapat di wujudkan oleh instansi sektor publik.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana responsivitas aparat Desa Mojorejo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Mojorejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, serta apa faktor-faktor yang mempengaruhi.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilakukan di Desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu pada bulan Januari sampai April 2024. Penelitian ini berfokus pada responsivitas aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi, serta data skunder berupa arsip desa dan beberapa gambar yang berkaitan dengan fokus penelitian. Penentuan informan dalam wawancara menggunakan *purposive sampling* (Sugiyono, 2019).

Data-data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis dengan model interaktif menurut Miles, Huberman, dan Saldana (Miles et al., 2014). Uji keabsahan data menggunakan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responsivitas Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti, menunjukkan bahwa responsivitas aparat desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Mojorejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu sudah cukup baik, namun pada proses penyelenggaraan pelayanan masih ditemukan beberapa masalah seperti pada aspek ketepatan waktu yang kurang diterapkan, dari ketidakjelasan jam oprasional akan berdampak citra buruk ditengah-tengah masyarakat, sehingga perlu melakukan perbaikan dengan melakukan rapat evaluasi pegawai yang ada di desa melalui SOP, sehingga dari perbaikan tersebut nantinya dapat menciptakan dan mewujudkan pelayanan yang prima.

Dengan melihat kondisi demikian maka jelas regulasi ataupun aturannya yang berkaitan dengan pelayanan itu sendiri adapun regulasi yang mengatur hal demikian yaitu UU No 25 Tahun 2009 yakni tentang pelayanan. Ketidaktepatan waktu dari aparat Desa menunjukkan

suatu permasalahan ditengah-tengah proses pelayanan dimana masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan sedikit tertunda.

Berdasarkan hasil penelitian berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai” tujuan dari penelitian ini adalah perlunya melakukan penelitian terkait analisis lebih mendalam sumber daya manusia serta responsivitas. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang berjudul “Responsivitas aparat desa dalam memberikan pelayanan publik” ini menunjukkan bahwa perlu untuk meningkatkan kualitas kinerja aparat desa, sehingga dari perbaikan tersebut bisa menciptakan pelayanan yang prima dan responsif. Jika penelitian tersebut dibandingkan dengan penelitian ini memiliki persamaan bagaimana responsivitas itu diterapkan dalam proses pelayanan (Samsudin, 2021).

Berdasarkan hasil Penelitian berjudul “Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik “ tujuan dari penelitian ini agar kemampuan merespon masyarakat dalam memberikan pelayanan publik lebih baik lagi. hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang berjudul “ responsivitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Mojorejo” ini menunjukkan bahwa pada proses peneyelenggaraan pelayanan sudah cukup baik dalam merespon masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan. jika penelitian tersebut diatas dibanding dengan penelitian ini memiliki persamaan seperti responsivitas pelayanan (Ramadani et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian berjudul “Kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik” tujuan penelitian ini untuk memperbaiki kinerja Aparatur dalam memberi pelayanan ke level yang lebih baik namun sedikit banyaknya aparat harus membenahi kinerjanya dalam meningkatkan pelayanan publik. hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang berjudul “responsivitas aparat desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Mojorejo” ini menunjukkan kinerja aparat

Desa Mojorejo sudah baik yakni dalam, kemampuan merespon masyarakat, pelayanan dengan cepat, kemampuan merespon keluhan dari masyarakat, sehingga masyarakat yang ingin mengajukan permohonan merasa dilayani dengan baik. Jika penelitian tersebut dibandingkan dengan penelitian ini memiliki persamaan bagaimana menciptakan aparat yang responsiv dalam memberikan pelayanan (Rahman, 2017).

Kepemerintahan yang baik atau *Good Governance* dalam menjalankan tugas dan fungsinya mempunyai karakteristik. Menurut Tangkilisan (2007), secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas disini merujuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas adalah bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia atau pemberi layanan dalam membantu memberikan pertolongan yang dibutuhkan masyarakat melalui pemberian pelayanan. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dalam era globalisasi ini bagaimana menampilkan aparatur pemerintah yang responsiv sehingga apa yang menjadi tuntutan dari penerima layanan dapat dipertanggung jawabkan.

Hal ini juga sejalan dengan teori Menurut Dwiyanto, (2018) & Pasolong, (2014) bahwa responsivitas adalah ukuran kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pada pelaksanaan pelayanan aparatur sedikit lambat dalam memberikan respon pada masyarakat, tetapi dilain sisi semua itu karena aparatur sedang disibukkan dalam proses pelayanan, tetapi disaat masyarakat datang dengan berkas yang lengkap untuk mengurus, aparatur berusaha memberikan pelayanan yang baik, sebagai upaya mereka untuk memberikan pelayanan yang baik yang diinginkan oleh masyarakat,

pada organisasi sektor publik bagaimana mengaktualisasikan undang-undang melalui proses penyelenggaraan pelayanan publik sehingga langkah tersebut bisa mencegah terjadinya penyakit birokrasi.

Dwiyanto (2018) mendefinisikan responsivitas yaitu responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. birokrasi dalam mendekati layanan terhadap masyarakat perlu upaya unrtuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

Kemampuan Merespon Masyarakat

Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu sebagai petugas layanan harus mengetahui bagaimana agar dapat bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat. Dalam hal kaitan dengan kemampuan merespon masyarakat yang berkaitan dengan bersikap dan berkomunikasi baik dan sopan terhadap masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat pemerintah desa mojorejo memegang pada peraturan yang harus di patuhi dan secara mekanisme harus mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan, pemerintah desa mojorejo berupaya memberikan pelayanan yang prima karena pelaayanan yang ada di desa mojorejo sangat kompleks baik di kantor desa maupun diluar

kantor desa yang berkaitan dengan pelayanan, pelayanan yang diberikan oleh aparat desa mojorejo sesuai kebutuhan apabila semua persyaratan sesuai dengan prosedur pelayanan, serta selalu mengupayakan berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.

Pemerintah desa mojorejo sendiri berkomitmen apabila terjadi suatu kesalahan mengenai jam kerja maka aparat desa mojorejo memberikan toleransi kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan 24 jam dengan mendatangi aparat desa yang berada di wilayah masing-masing, sehingga kapanpun masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari desa mojorejo segera dilayani, misalnya ada pasien yang sedang sakit yang hendak ke rumah sakit terdekat masyarakatpun tidak sungkan memberitahukan kepada aparat desa di wilayah masing-masing agar segera diberi pelayanan, dari toleransi yang diberikan oleh pemerintah desa mojorejo pelayanan 24 jam dikarenakan aparat yang bekerja di desa mojorejo sudah berkeluarga jadi pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sedikit tertunda.

Daya tanggap aparat desa mojorejo cepat tanggap misalnya apabila terjadi sesuatu persoalan yang berkaitan dengan desa dari pihak aparat desa mojorejo langsung menanggapi persoalan tersebut, kepala desa mojorejo juga teliti jadi hendak membutuhkan penandatanganan dari kepala desa, kepala desa menayakana dulu ke pihak pelayanan umum agar tidak terjadi kesalahan dalam penandatanganan tersebut.

Kecepatan Pelayanan

Kecepatan melayani yaitu pelayanan administrasi harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP. Setiap penerima pelayanan publik selalu menginginkan untuk dilayanani dengan cepat.

Untuk menunjang kecepatan pelayanan pemerintah desa mojorejo sudah menentukan beberapa petugas pelayanan yang harus datang lebih pagi, sehingga

masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan tidak kesulitan dan segera langsung ditanggapi, selanjutnya dengan adanya teknologi seperti komputerisasi maka proses penyelenggaraan pelayanan akan semakin membantu, aparat desa mojorejo juga selalu bersinergi untuk sebisa mungkin memberikan pelayanan yang terbaik dan solusi kepada masyarakat yang mengalami kesulitan.

Dalam kecepatan pelayanan pemerintah desa mojorejo sudah menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai, seperti lokasi kantor pemerintah desa mojorejo yang strategis dan mudah dijangkau, serta kendaraan roda 2 dan roda 4 agar sewaktu-waktu masyarakat membutuhkan bantuan dari desa bisa ditindak dengan cepat, dari sarana dan prasarana yang memadai ini bisa menunjang proses pelayanan dengan cepat, dan meminimalisir pelayanan yang berbelit-belit, dari sarana dan prasarana yang memadai tersebut masyarakat bisa merasakan pelayanan yang prima.

Proses penyelenggaraan pelayanan di pemerintah desa mojorejo memegang teguh pada pada SOP yang berlaku dari Aparat desa mojorejo sendiri sudah menempatkan diri agar siap memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, oprasional yang ada di desa mojorejo cepat tanggap akan tetapi legalisasi di desa mojorejo agak lambat, seperti dari beberapa kepala urusan yang datang lebih siang karena harus mengurus kepentingan yang lain.

Kecermatan Pelayanan

Kecermatan dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan masyarakat. Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat, berikut pembahasan dari hasil penelitian sebagai berikut.

Kecermatan/kefokusan dari aparat desa mojorejo dalam melayani masyarakat yang ingin mengajukan permohonan selalu dengan teliti, misalnya dari kelengkapan administrasi yang hendak diajukan harus sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada di desa mojorejo dengan disertakan surat pengantar dari RT/RW dimasing-masing wilayah yang ada di desa mojorejo, kecamatan junrejo, kota batu, apabila semua pemberkasan dikatakan valid dari pihak aparat desa mojorejo akan menindaklanjutinya, karena dari setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ada arsip untuk kantor desa mojorejo itu sendiri.

Dalam Proses penyelenggaraan pelayanan kecermatana/kefokusan Aparat desa mojorejo bukan hanya tentang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan teliti akan tetapi aparat desa mojorejo selalu berintegritas untuk selalu teliti, misalnya dalam hal pembuatan naskah tata kelola dinas, selanjutnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apar desa mojorejo sendiri sudah handal dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan seperti komputerisasi sehingga sesuai apa yang menjadi tuntutan masyarakat bisa bergerak cepat, tepat dan sesuai sasaran.

Proses pelayanan di desa mojorejo sudah cukup teliti hal ini dari segi kelengkapan berkas pemohon yang mengajukan permohonan harus sesuai minimal harus ada surat dari RT/RW, aparat desa mojorejo akan memberikan toleransi ketika pemeberkasan yang diajukan pemohon belum terpenuhi, misalnya surat pengantar dari RT/RW tidak ada maka bisa menggunakan KTP atau KK sehingga bisa untuk mempertimbangkan permohonan yang diajukan.

Menanggapi Keluhan Masyarakat

Dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik yang di Desa Mojorejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, aparat berupaya untuk merespon semua keluhan masyarakat yang masuk. Pelayanan publik tidak akan terlepas dari

keluhan pengguna jasa seperti masyarakat. Keluhan yang terjadi dapat berupa keluhan yang benar-benar dirasakan mengganggu proses pelayanan atau harapan masyarakat yang belum terwujud.

Untuk menunjang keluhan yang terjadi di masyarakat pemerintah desa mojorejo sudah menyediakan kotak saran di kantor desa mojorejo itu sendiri seperti pada pelayanan umum, sehingga dari kotak saran yang sudah disediakan bisa menampung semua keluhan yang terjadi di masyarakat, selain kotak saran dalam menanggapi keluhan masyarakat pemerintah desa mojorejo membuka ruang terbuka kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhannya secara lisan, misalnya masyarakat yang tergolong kurang mampu ingin menyampaikan keluhan kesanya terkait bansos dan menanyakan hal tersebut kepada aparat desa, agar supaya pemerintah desa mojorejo bisa mengurusnya lebih lanjut.

Pemerintah desa mojorejo juga dalam hal menanggapi keluhan dari masyarakat selalu berkordinasi dan berkomunikasi antar warga dan aparat desa mojorejo, sehingga dari berkordinasi tersebut nantinya bisa menyelesaikan persoalan yang terjadi.

KESIMPULAN

Responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Mojorejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu sudah baik akan tetapi masih terdapat permasalahan yang terjadi saat memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa unsur yang sudah dijelaskan sebelumnya yaitu: Pemerintah desa mojorejo dalam proses pelayanan memegang pada peraturan yang ada serta mekanismenyapun harus mengikuti peraturan yang ada, pelayanan di desa mojorejo sangat kompleks baik di kantor desa maupun diluar kantor desa. Oprasional di desa mojorejo sangat cepat Dengan adanya teknologi seperti komputerisasi akan membantu proses jalanya pelayanan serta lokasi kantor desa mojorejo yang strategis dan mudah di jangkau oleh banyak orang.

Kecermatan aparat desa mojorejo sangat bagus, setiap pemohon yang ingin mengajukan permohonan pemberkasan harus sesuai dengan prosedur pelayanan misalnya pemberkasan yang hendak diajukan disertakan suart pengantar dari RT/RW, pemerintah desa mojorejo berupaya untuk mengatasi semua keluhan yang terjadi ditengah masyarakat dengan menyediakan kotak saran sehingga kotak saran ini bisa menampung keluhan dari masyarakat, serta masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya bisa bertemu secara langsung dengan aparat desa mojorejo itu sendiri. Sebagai saran masukan, meningkatkan rapat evaluasi mengenai jam oprasional, misalnya ada beberapa pegawai yang bekerja pada kantor desa mojorejo sudah berkeluarga agar ditentukan jadwal disetiap pegawai yang datang lebih dulu secara bergantian. Kedua, kordinasi dan berkomikasi antar warga dan aparat desa mengenai prosedur pelayanan yang ada pada kantor desa mojorejo, misalnya pada papan informasi berisi pengumuman prosedur pelayanan yang harus di penuhi.

REFERENSI

- Aprilya, S. (2019). Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Ilmu Administrasi Negara*. http://eprints.unm.ac.id/15376/1/ARTIKEL_SUCI_APRILYA.pdf
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). *RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN NGANJUK*. 2507(February), 1–9.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Fourth Edition. In *The SAGE Handbook of Applied Social Research Methods*.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Adminitrasi Publik*. Alfabeta.
- Rahman, T. (2017). Kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik (Studi deskriptif di kelurahan long kali kabupaten paser). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 661–672.
- Ramadani, R., Mahsyar, A., Makassar, U. M., Makassar, U. M., & Makassar, U. M. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. S. (2007). *Manajemen Publik*. Grasindo.
- Widodo, J. (2021). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Media Nusa Creative.