

Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Etika Pelayanan Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan di Desa Pematang Guntung Kecamatan Teluk Mengkudu

Analysis of Community Perceptions of the Service Ethics of the Head of Service and Welfare Section in Pematang Guntung Village, Teluk Mengkudu Subdistrict, Serdang Bedagai Regency

Muhammad Syahril¹, Hablil Ikhwana², Zulaili³, Fahri Alamsyah⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 September 2026
Revised 21 September 2026
Accepted 30 September 2026
Available online 06 October 2026

Keywords

Community Perceptions, Service Ethics



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada analisis persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan di Desa Pematang Guntung, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai. Pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya dipahami sebagai proses administratif, tetapi juga sebagai interaksi sosial yang menuntut kejujuran, tanggung jawab, keadilan, keterbukaan, serta penghormatan terhadap martabat masyarakat. Latar belakang penelitian ini berangkat dari fenomena perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur desa, di mana sebagian menilai pelayanan sudah baik dan etis, sementara sebagian lainnya merasa kurang puas akibat keterbatasan sumber daya, birokrasi yang berbelit, kurangnya transparansi, serta minimnya komunikasi yang ramah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana masyarakat menilai etika pelayanan yang diberikan, dengan fokus pada aspek kejujuran, tanggung jawab, keadilan, keterbukaan, dan sikap ramah aparatur desa. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan instrumen kuesioner dan dokumentasi, sehingga data yang diperoleh mencerminkan pengalaman langsung masyarakat sebagai penerima layanan. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran

komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di Desa Pematang Guntung, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya kajian etika pelayanan di pemerintahan desa. Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi aparatur desa untuk memperbaiki pola pelayanan, meningkatkan transparansi, serta membangun kepercayaan masyarakat.

ABSTRACT

This study focuses on analyzing community perceptions of the ethics of public service delivered by the Head of Service and Welfare Section in Pematang Guntung Village, Teluk Mengkudu Subdistrict, Serdang Bedagai Regency. Public service at the village level is not merely an administrative process but also a social interaction that requires honesty, responsibility, fairness, transparency, and respect for human dignity. The background of this research arises from the phenomenon of differing community perceptions regarding service quality, where some residents consider the service ethical and satisfactory, while others express dissatisfaction due to limited resources, bureaucratic complexity, lack of transparency, and insufficiently humane communication. The purpose of this study is to analyze how the community evaluates the ethics of service delivery, focusing on honesty, responsibility, fairness, openness, and courteous attitudes of village officials. The research employs a descriptive approach using questionnaires and documentation, ensuring that the data reflects the direct experiences of the community as service recipients. The findings are expected to provide a comprehensive overview of public service quality in Pematang Guntung Village and to identify factors influencing community perceptions. Theoretically, this study contributes to the development of public administration science, particularly in the field of service ethics at the village level. Practically, it offers recommendations for village officials to improve service patterns, enhance transparency, and strengthen public trust.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi sentral pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pada tingkat administrasi pemerintahan desa, pelayanan publik bukan sekadar proses administratif formal, melainkan sebuah interaksi sosial yang menuntut

landasan etika, keadilan, serta penghargaan terhadap hak-hak warga. Etika pelayanan sangat krusial agar setiap tindakan yang diambil oleh aparatur desa memancarkan nilai kejujuran, integritas, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap kebutuhan warga. Tanpa penerapan etika yang baik, pelayanan publik berisiko kehilangan makna utamanya sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Dalam struktur organisasi desa, Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan memegang peranan yang sangat strategis. Pejabat ini menjadi ujung tombak yang menjembatani kebijakan pemerintah desa dengan kebutuhan riil warga. Oleh karena itu, perilaku, sikap, dan pola komunikasi yang ditunjukkan oleh pejabat pelayanan akan membentuk persepsi masyarakat secara langsung. Persepsi ini timbul dari pengalaman nyata warga saat berinteraksi dengan aparatur desa dan menjadi indikator kunci dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Meski peran ini amat penting, pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa acap kali dihadapkan pada berbagai kendala. Keterbatasan sumber daya, alur birokrasi yang berbelit, hingga minimnya pemahaman aparatur mengenai standar etika pelayanan kerap menjadi pemicu timbulnya rasa tidak puas dan stigma negatif di kalangan masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan dipersepsikan tidak etis, kepercayaan warga terhadap pemerintah desa akan menurun. Pada gilirannya, erosi kepercayaan ini dapat merenggangkan hubungan sosial serta menghambat partisipasi aktif masyarakat dalam program-program pembangunan desa.

Kondisi tersebut dialami oleh Desa Pematang Guntung yang berada di Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai. Desa ini terus berupaya membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, di mana Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan diharapkan dapat menjadi penggerak utama pelayanan yang berorientasi pada kepuasan warga. Namun pada praktiknya, masih terdapat dinamika persepsi di tengah masyarakat. Sebagian warga merasa sudah dilayani dengan baik dan ramah, sementara sebagian lainnya mengeluhkan kurangnya transparansi, sikap yang kurang bersahabat, serta pelayanan yang belum sesuai dengan standar etika.

Pengamatan awal mengungkap beberapa masalah mendasar yang dihadapi di Desa Pematang Guntung. Pertama, terdapat keterbatasan pemahaman aparatur desa mengenai standar etika pelayanan, sehingga memicu perilaku yang tidak memenuhi ekspektasi warga. Kedua, timbul disparitas persepsi masyarakat, di mana ada yang menilai pelayanan sudah etis dan ada pula yang kecewa. Ketiga, keterbatasan sumber daya dan birokrasi yang kaku turut menurunkan mutu layanan. Keempat, kurangnya transparansi dan akuntabilitas menciptakan keraguan akan integritas aparatur. Kelima, minimnya komunikasi yang ramah dan humanis membuat warga merasa kurang dihargai. Terakhir, belum tersedianya evaluasi persepsi masyarakat secara terukur dan sistematis menyulitkan pemerintah desa dalam memetakan serta membenahi kekurangan pelayanan yang ada.

Fenomena perbedaan persepsi ini berakar dari akumulasi pengalaman interaksi masyarakat yang terjadi secara terus-menerus. Persepsi positif akan memperkuat legitimasi aparatur desa, sedangkan persepsi negatif berisiko menciptakan jarak sosial. Atas dasar persoalan tersebut, penelitian ini difokuskan pada pemahaman menyeluruh mengenai persepsi masyarakat Desa Pematang Guntung terhadap etika pelayanan Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan. Untuk menjaga fokus dan kejelasan analisis, penelitian dibatasi pada persepsi warga Desa Pematang Guntung atas pengalaman langsung mereka berinteraksi dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan pada periode penelitian berjalan. Aspek etika yang diteliti mencakup kejujuran informasi, tanggung jawab, keadilan tanpa diskriminasi, keterbukaan prosedur, serta sikap sopan dan ramah, yang diukur menggunakan kuesioner dan studi dokumentasi.

Secara eksplisit, rumusan masalah dan tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana persepsi masyarakat Desa Pematang Guntung terhadap etika pelayanan yang diberikan oleh Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan. Penyelenggaraan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu administrasi publik mengenai etika pelayanan di tingkat desa serta menjadi rujukan akademis. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi substantif bagi Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan, membantu pemerintah desa merumuskan perbaikan layanan berbasis kebutuhan warga, serta memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pembangunan desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Pematang Guntung, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara (dengan Kode Pos 20997 dan Kode Wilayah 12.18.03.2008). Pemilihan lokasi ini didasari oleh latar belakang peneliti yang merupakan aparatur perangkat desa setempat, sehingga memungkinkan aksesibilitas yang baik dalam pengumpulan data dan pemahaman mendalam terhadap kondisi lapangan. Dalam konteks penelitian ini, subjek penelitian terdiri dari masyarakat Desa Pematang Guntung yang secara langsung menerima layanan dari pemerintah desa. Pengalaman interaksi langsung warga menjadikan persepsi mereka sebagai sumber data utama yang objektif maupun subjektif terkait kualitas pelayanan. Sementara itu, objek penelitian berfokus pada etika pelayanan Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan di Desa Pematang Guntung, yang meliputi ranah sikap, perilaku, pola komunikasi, dan penerapan prinsip moral seperti kejujuran, tanggung jawab, keadilan, keterbukaan, serta penghormatan kepada masyarakat.

Pelaksanaan penelitian dirancang berlangsung selama sembilan bulan, terhitung mulai dari bulan Oktober 2025 hingga Juni 2026. Tahapan penelitian diawali dengan pengajuan judul dan penyusunan proposal penelitian pada bulan Oktober dan November 2025. Proses bimbingan proposal dilaksanakan sepanjang bulan November hingga Desember 2025, yang dilanjutkan dengan seminar proposal pada bulan Januari 2026. Pengumpulan data di lapangan dijadwalkan berlangsung dari bulan Januari hingga Maret 2026. Setelah data terpopulasi, penyusunan hasil dan pembahasan dilakukan pada bulan Maret hingga Mei 2026 diiringi dengan proses bimbingan hasil penelitian dari bulan April hingga Juni 2026. Tahapan akhir dari rangkaian penelitian ini ditutup dengan pelaksanaan sidang meja hijau atau ujian hasil penelitian pada bulan Juni 2026.

Populasi penelitian mencakup seluruh warga masyarakat Desa Pematang Guntung yang tercatat berjumlah 4.549 jiwa berdasarkan data Kantor Desa tahun 2026. Populasi tersebut tersebar di lima dusun, yaitu Dusun I dengan 1.062 jiwa (520 laki-laki, 542 perempuan), Dusun II dengan 995 jiwa (512 laki-laki, 483 perempuan), Dusun III dengan 749 jiwa (395 laki-laki, 354 perempuan), Dusun IV dengan 1.244 jiwa (618 laki-laki, 626 perempuan), dan Dusun V dengan 499 jiwa (260 laki-laki, 239 perempuan). Karena populasi yang terlalu besar, penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%. Dari hasil perhitungan didapatkan angka 97,8 yang kemudian dibulatkan menjadi 98 orang responden sebagai narasumber perwakilan populasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif yang didukung oleh data primer dan data sekunder. Data primer dihimpun langsung dari responden melalui instrumen kuesioner mengenai persepsi mereka atas sikap dan perilaku aparatur desa. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi desa, aturan terkait etika pelayanan publik, buku, jurnal ilmiah, serta skripsi relevan guna memperkuat validitas analisis. Pengumpulan data memadukan dua

teknik utama, yaitu penyebaran kuesioner kepada 98 responden dan studi dokumentasi atas arsip maupun laporan pelayanan desa.

Teknik analisis data kualitatif yang diterapkan mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama. Tahap pertama adalah reduksi data, di mana tanggapan responden dalam kuesioner disaring, dikelompokkan, dan disederhanakan untuk mengidentifikasi tema-tema utama. Tahap kedua adalah penyajian data (data display), yaitu menyajikan data tereduksi dalam bentuk teks naratif atau matriks agar terpola dengan jelas. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan (verification), di mana data disimpulkan secara komprehensif untuk menjawab bagaimana persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan aparaturnya desa.

Guna memberikan batasan operasional yang terukur, variabel etika pelayanan diartikan secara konkret sebagai norma perilaku dan prinsip moral aparaturnya desa saat melayani warga. Penilaian variabel ini diukur melalui lima indikator utama. Indikator tersebut mencakup kejujuran dalam menyampaikan informasi publik, tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas, keadilan pelayanan tanpa diskriminasi, keterbukaan terkait prosedur dan hasil layanan, serta penghormatan terhadap masyarakat melalui tutur kata dan sikap yang ramah serta sopan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Pematang Guntung merupakan sebuah desa yang terletak di Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan sejarahnya, wilayah ini pada awalnya dikenal dengan nama Pematang Buntung. Penamaan ini didasari oleh kondisi geografis Dusun III yang dahulu terputus akibat keberadaan rawa-rawa tergenang air yang tidak pernah kering, sehingga amat menyulitkan mobilitas warga. Melalui semangat gotong royong yang digalakkan secara rutin sejak tahun 1972, masyarakat bahu-membahu menimbun rawa tersebut hingga berhasil membuka jalan setapak. Aksesibilitas tersebut kian membaik pada tahun 1995 saat jalan diperlebar untuk mempermudah lalu lintas dan transportasi warga. Seiring perkembangan administrasi pemerintahan, nama Pematang Buntung resmi diubah menjadi Pematang Guntung. Istilah kepemimpinan juga mengalami evolusi, dari yang semula dipimpin oleh kepala kampung dengan lima kepala lorong, hingga pada tahun 1980 resmi disesuaikan menjadi kepala desa dengan pembagian wilayah administrasi lima dusun (Dusun I sampai Dusun V). Secara historis, perintis dan penggarap awal wilayah ini didominasi oleh warga suku Banjar dan Jawa yang kemudian bermukim serta mengembangkan tatanan sosial-ekonomi lokal.

Sejak berdiri pada tahun 1947, Desa Pematang Guntung telah melalui perjalanan kepemimpinan yang cukup panjang dengan dipimpin oleh sepuluh orang kepala desa secara bergantian. Estafet kepemimpinan diawali oleh Bapak Wakil (1947–1950) yang meletakkan fondasi awal struktur pemerintahan desa, dilanjutkan oleh Bapak Kasran (1950–1953). Periode kepemimpinan terpanjang dicatatkan oleh Bapak Ahmad Randah (1953–1985) yang menjabat selama lebih dari tiga dekade dan mengawal pembangunan infrastruktur dasar desa. Kepemimpinan kemudian berlanjut ke masa Bapak Ali Napiyah (1985–1986), Bapak Imran (1986–1991), Bapak Nur Asikin (1991–1995), dan Bapak Syahrudin (1995–2001) sebagai era transisi tata kelola desa. Selanjutnya, kepemimpinan diteruskan oleh Bapak Sabri (2001–2002) dan Bapak Selamat (2002–2013). Sejak tahun 2013 hingga saat ini, roda pemerintahan desa dipimpin oleh Bapak Juni yang berfokus pada modernisasi pelayanan publik, pengelolaan program bantuan sosial, dan adaptasi terhadap kebijakan tata kelola daerah.

Secara geografis, lokasi Desa Pematang Guntung amat strategis karena berjarak hanya 5,8 km dari pusat kecamatan, 7,6 km dari ibu kota kabupaten, serta sekitar 63 km dari Kota Medan sebagai ibu kota provinsi. Batas wilayah desa ini meliputi Desa Sentang di sebelah utara, Desa

Makmur di sebelah selatan, Desa Nagur/Sukajadi di sebelah timur, serta Desa Pasar Baru/Sialang Buah di sebelah barat. Bentuk topografinya berupa dataran landai seluas 800 hektar dengan kelembaban udara rata-rata 84% dan iklim tropis bercurah hujan 30–340 mm/bulan, yang amat menunjang sektor pertanian. Dari segi tata guna lahan, seluas 532 hektar (60,50%) dimanfaatkan sebagai lahan persawahan, 26% untuk permukiman, serta sisanya untuk tegalan, perkebunan, dan fasilitas umum seperti sekolah, rumah ibadah, jalan, dan saluran irigasi. Status kepemilikan lahan secara mutlak didominasi oleh tanah milik rakyat sebesar 95% (760 hektar), sedangkan lahan milik desa tercatat 4,744% dan lahan pemerintah 0,532%.

Kehidupan sosial budaya masyarakat Desa Pematang Guntung masih memegang teguh tradisi leluhur dan nilai-nilai kearifan lokal. Berbagai ritual siklus hidup seperti kelahiran, khitanan, pernikahan, hingga tradisi kematian dan bersih desa senantiasa dijalankan. Nilai gotong royong terwujud nyata dalam kebiasaan saling menjenguk warga sakit, membantu renovasi rumah, hingga tradisi *Ba'arian* atau menanam padi secara bergantian saat musim tanam tiba. Dalam bidang kesenian, tradisi seperti kuda lumping, silat, dan nasyid masih ada, meskipun generasi muda saat ini cenderung menyukai hiburan musik modern. Dari aspek kesehatan, kondisi warga relatif baik dengan keberadaan Puskesmas Pembantu (Pustu) dan bidan desa yang aktif, sehingga kasus gizi buruk pada balita terus mengalami penurunan.

Secara demografis, jumlah penduduk Desa Pematang Guntung pada tahun 2025 tercatat sebanyak 4.549 jiwa yang terbagi dalam 1.300 kepala keluarga, dengan komposisi 2.305 laki-laki dan 2.244 perempuan. Sebaran penduduk terbanyak berada di Dusun IV (1.244 jiwa) dan Dusun I (1.062 jiwa), sedangkan Dusun V memiliki jumlah terendah (499 jiwa). Mayoritas kepala keluarga dipimpin oleh laki-laki (1.120 KK) dibanding perempuan (180 KK). Dari segi usia, struktur demografi didominasi oleh kelompok usia produktif 17–59 tahun sebesar 59% (2.692 jiwa), anak-anak usia 0–12 tahun sebanyak 1.067 jiwa, remaja 13–16 tahun sebanyak 464 jiwa, dan lansia sebanyak 326 jiwa (7%). Tingkat pendidikan masyarakat sebagian besar berada di jenjang pendidikan dasar dan menengah (1.262 tamat SD, 954 tamat SLTP, dan 1.252 tamat SLTA), sedangkan lulusan perguruan tinggi baru mencapai 126 jiwa (2,7%) dan masih terdapat 798 jiwa yang belum/tidak pernah sekolah.

Keberagaman etnis dan agama di desa ini menunjukkan dinamika sosial yang harmonis. Suku Jawa merupakan kelompok etnis terbesar dengan 2.403 jiwa, disusul Melayu (294 jiwa), Mandailing (196 jiwa), Batak (78 jiwa), serta etnis Minang, Tionghoa, Banjar, Aceh, dan lainnya. Dari segi keagamaan, mayoritas penduduk memeluk agama Islam yaitu sebanyak 4.490 jiwa (98,7%), sementara sisanya menganut Protestan (24 jiwa), Katolik (6 jiwa), dan Buddha (5 jiwa) yang mayoritas bermukim di Dusun III. Pada sektor perekonomian, mayoritas warga bekerja di sektor informal/lainnya (2.711 jiwa), wiraswasta/UMKM (510 jiwa), buruh harian lepas (550 jiwa), petani (230 jiwa), nelayan (105 jiwa), serta sebagian kecil sebagai PNS, TNI/Polri, dan guru.

Terkait dengan kondisi kesejahteraan sosial dan infrastruktur, terdapat 64 jiwa penyandang keterbatasan atau kebutuhan khusus, dengan angka anak putus sekolah mendominasi sebanyak 21 orang, disusul penyandang cacat fisik (17 orang), anak autis (7 orang), serta gangguan jiwa (6 orang). Kepemilikan rumah warga sudah tergolong layak dengan 447 unit rumah permanen dan 630 unit semi-permanen dari total 1.199 KK yang berumah, serta 1.195 KK sudah menikmati jaringan listrik PLN. Pada pemenuhan dokumen administrasi kependudukan, sebanyak 3.156 jiwa telah memiliki KTP, 2.143 jiwa memiliki akta lahir, dan 1.067 KK mengantongi buku nikah resmi. Untuk jaminan kesehatan, mayoritas warga tercover oleh BPJS Pemerintah (1.213 KK) dan BPJS Mandiri (467 KK). Selain itu, penyaluran bantuan sosial juga berjalan aktif melalui program PKH (318 penerima), BPNT (302 penerima), serta BLT dan Bantuan Pos.

Pemerintahan Desa Pematang Guntung dipimpin oleh Kepala Desa (Bapak Juni) yang mengusung visi untuk mewujudkan pelayanan yang merata, aman, nyaman, sejahtera, dan berakhlak mulia, yang ditopang oleh misi peningkatan kualitas SDM dan pembangunan infrastruktur pertanian-ekonomi. Dalam menjalankan roda pemerintahan, Kepala Desa dibantu oleh Sekretaris Desa (Aisyah), Kasi Pemerintahan (Mhd Alinur), Kasi Pelayanan (Mhd Syahril), Kaur Keuangan (Alisa), Kaur Umum (Nurhilim), serta lima Kepala Dusun. Kasi Pelayanan bertugas membantu Kepala Desa dalam urusan pelayanan sosial, pembangunan kesejahteraan, pengelolaan fasilitas umum, pemberdayaan ekonomi, serta penanganan bantuan sosial bagi masyarakat.

Guna menganalisis persepsi masyarakat terhadap etika pelayanan Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan, kuesioner disebarkan kepada 98 responden sampel. Karakteristik responden menunjukkan sebaran yang proporsional: dari segi umur didominasi usia 20–29 tahun (24.5%), diikuti usia 30–39 tahun dan 50–59 tahun (masing-masing 20.4%), usia 40–49 tahun (18.4%), dan usia >60 tahun (16.3%). Dari segi gender, responden perempuan mendominasi sebesar 57.1% (56 orang) dibanding laki-laki 42.9% (42 orang). Berdasarkan latar belakang pendidikan, responden didominasi oleh tamatan SD (26.5%), SMA (25.5%), SMP (20.4%), Perguruan Tinggi (15.3%), dan tidak sekolah (12.2%). Dari ranah pekerjaan, latar belakang terbanyak adalah Ibu Rumah Tangga (24.5%), Petani/Buruh Tani (22.4%), Buruh Harian dan Lansia/Tidak Bekerja (masing-masing 18.4%), serta Pedagang/UMKM (16.3%).

Hasil analisis frekuensi jawaban responden terhadap 15 indikator etika pelayanan menunjukkan tren persepsi yang sangat positif secara umum. Pada indikator kejujuran dan kredibilitas informasi, sebanyak 48,0% responden menyatakan sangat setuju dan 31,6% setuju bahwa Kasi Pelayanan selalu menyampaikan informasi sesuai fakta. Sebanyak 49,0% sangat setuju bahwa informasi yang disampaikan tidak menyesatkan dan tidak ada hal penting yang ditutupi. Hal ini mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kebenaran informasi yang disajikan oleh aparat desa.

Pada dimensi tanggung jawab dan akuntabilitas kerja, sebanyak 52,0% responden menyatakan sangat setuju dan 27,6% setuju bahwa Kasi Pelayanan melaksanakan tugas sesuai dengan kewajiban yang ditetapkan. Selain itu, 42,9% responden sangat setuju bahwa pejabat tersebut bertanggung jawab penuh atas hasil pelayanan. Yang menarik, tingkat keterbukaan terhadap evaluasi mencatatkan persentase sangat setuju tertinggi, di mana 62,2% responden menyatakan bahwa Kasi Pelayanan sangat bersedia menerima kritik dan masukan demi perbaikan kinerja.

Pada aspek keadilan dan non-diskriminasi, mayoritas warga memberikan penilaian amat baik. Sebanyak 51,0% responden sangat setuju bahwa pelayanan diberikan secara setara tanpa memandang status sosial. Dalam hal penyaluran bantuan kesejahteraan, 59,2% responden sangat setuju bahwa Kasi Pelayanan tidak melakukan diskriminasi, serta 57,1% sangat setuju bahwa semua warga diperlakukan secara adil dalam setiap tahapan proses pelayanan. Ini menandakan bahwa prinsip pemerataan dan keadilan sosial telah diimplementasikan dengan baik.

Pada indikator transparansi dan kejelasan prosedur, 52,0% responden sangat setuju bahwa prosedur pelayanan mudah dipahami dengan jelas. Dalam hal keterbukaan menyampaikan hasil pelayanan dan memberikan kesempatan kepada warga untuk memantau proses secara transparan, masing-masing dicapai angka sangat setuju sebesar 44,9% dan 41,8%. Kejelasan alur birokrasi ini membantu mengurangi keraguan publik terhadap proses administrasi di kantor desa.

Terakhir, pada dimensi sikap, keramahan, dan penghormatan, sebanyak 48,0% responden menyatakan sangat setuju bahwa Kasi Pelayanan selalu ramah dalam berinteraksi.

Tingkat kesopanan mendapatkan apresiasi dari 41,8% responden yang menyatakan setuju dan 41,8% sangat setuju. Selain itu, 48,0% responden sangat setuju bahwa aparatur desa menghargai pendapat serta kebutuhan warga dengan penuh rasa hormat. Meskipun demikian, terdapat rata-rata 15% hingga 22% responden yang masih memilih jawaban "kurang setuju" pada beberapa indikator. Catatan keraguan ini menjadi bahan evaluasi yang amat penting bagi Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan untuk terus mengoptimalkan kejelasan komunikasi, konsistensi sikap ramah, serta transparansi prosedur demi mewujudkan pelayanan publik desa yang sempurna dan akuntabel.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil jawaban responden atas 15 pernyataan yang diajukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan secara umum dinilai positif oleh mayoritas masyarakat, sebagaimana tercermin dari tingginya persentase jawaban setuju dan sangat setuju pada berbagai indikator utama yang mencakup kejujuran dan keterbukaan informasi, pelaksanaan tugas sesuai kewajiban, kesediaan menerima kritik, penerapan prinsip keadilan dan nondiskriminasi dalam pelayanan maupun penyaluran bantuan, transparansi prosedur, serta sikap ramah, sopan santun, dan penghargaan terhadap pendapat warga. Walaupun demikian, keberadaan 10 hingga 23 persen responden yang masih menyatakan keraguan atau ketidaksetujuan khususnya pada konsistensi transparansi, keterbukaan, dan sikap ramah menjadi catatan penting bahwa terdapat ruang perbaikan yang perlu ditindaklanjuti melalui langkah-langkah strategis, seperti memperluas akses informasi prosedur dan hasil pelayanan, menyediakan sarana komunikasi publik yang lebih terbuka (papan informasi, media sosial desa, atau forum warga), merespons kritik masyarakat secara nyata, membuka ruang partisipasi publik dalam evaluasi, melatih aparatur agar senantiasa bersikap ramah dan santun, menjadikan etika pelayanan sebagai budaya kerja yang berkelanjutan, menetapkan standar pelayanan seragam tanpa membedakan status sosial, serta mengoptimalkan pengawasan internal demi menjamin penyaluran bantuan yang adil dan transparan.

REFERENSI

- Ahmad, dkk. (2026). *Persepsi Masyarakat Terhadap Etika Pelayanan Publik Oleh Sekolah Dasar*. Kampus Akademik Publisng Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU) Vol.3, No.3 Mei 2026 e-ISSN: 3047-7603, p-ISSN :3047-9673, Hal 143-158 DOI : <https://doi.org/10.61722/jinu.v3i3.9582>
- Andre Dicky Pratama, Aji Ratna Kusuma, Nur Hasanah. (2020). *Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda*. eJournal Pemerintahan Integratif.
- Dwiyanto, A. (2020). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasannudin, I. D., Sudrajat, D., Hartanto, B., Hidayah, D. D., & Badriatin, T. (2025). *Etika Administrasi dan Manajemen dalam Pelayanan Publik*. Purbalingga: CV Eureka Media Aksara.
- Maryam, E. W., & Paryontri, R. A. (2020). *Psikologi Komunikasi*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Muhammad Ardhiansyah. (2017). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa (Studi Kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)*. Skripsi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Ngorang, P. (2020). *Etika Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Paranti, N. (2021). *Psikologi Persepsi: Konsep dan Aplikasinya dalam Kehidupan Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 16.
- Rahmadana, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis, Medan. Hal. xiv–228.

- Sri Yulianty Mozin, Salsa Nabila Baks, Adityan N. Yusuf. (2020). *Penerapan Etika Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Birokrasi Pemerintah Daerah*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo.
- Sunawar, S., Ikhwana, H., & Ekawati, Y. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kantor Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai Terhadap Kepuasan Masyarakatnya Ditinjau Dari Aspek Kinerja Pelayanan Prima*. Jurnal ILMAN (Jurnal Ilmu Manajemen), 11(3), 56-62.
- Sutrisman. (2020). *Psikologi Persepsi: Teori dan Aplikasi dalam Kehidupan Sosial*. Bandung: Alfabeta, hlm. 45.
- Taufiqurokhman & Zalfa Zafirah Rossa. (2025). *Etika Administrasi Publik Pilar Utama Kepercayaan Masyarakat*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM), Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Vera Pasaribu. (2018). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias*. Edisi III No.1 Januari-Juni 2018 I Jurnal Publik Reform UND HAR MEDAN