

## Transparansi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lampasio Kecamatan Lampasio Kabupaten Tolitoli

Sitti Mardiana<sup>1\*</sup>, Ayu Lestari<sup>2</sup>, Daniati Hi. Arsyad<sup>3</sup>

<sup>1234</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Madako Tolitoli

\*email; [stmardiana04@gmail.com](mailto:stmardiana04@gmail.com)

### ABSTRAK

Transparansi memegang peranan yang sangat penting bagi berjalannya suatu pelayanan publik agar terbentuknya *good governance*. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji transparansi pelayanan publik di Kantor Desa Lampasio dengan pendekatan deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan tahap penarikan kesimpulan. 8 orang informan dipilih melalui teknik *purposive* dan yang menjadi informan kunci adalah Ketua Seksi Pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori transparansi dengan 3 indikator yaitu keterbukaan dalam proses pelayanan publik, prosedur dan persyaratan pelayanan dapat dipahami oleh masyarakat serta mudah memperoleh informasi pelayanan. Hasil Penelitian menunjukkan proses pelayanan yang terbuka cukup efektif. Namun masih ada kendala dalam pemahaman prosedur dan akses informasi. Proses serta persyaratan layanan belum sepenuhnya jelas bagi masyarakat karena informasi lebih sering disampaikan secara lisan tanpa media tertulis yang sama. Selain itu, akses informasi terbatas, seperti tidak adanya papan pengumuman aktif atau platform digital desa, sehingga masyarakat sangat bergantung pada penyampaian dari aparat desa untuk mendapatkan informasi. Jika kondisi ini tidak segera diperbaiki, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa berpotensi menurun meskipun upaya transparansi sudah dilakukan.

**Kata Kunci :** Transparansi Pelayanan Publik; Kantor Desa Lampasio

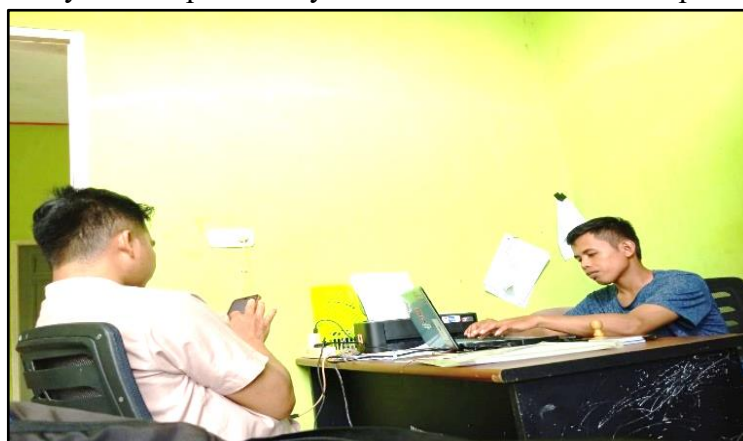
## **PENDAHULUAN**

Transparansi memegang peranan yang sangat penting bagi berjalannya suatu pelayanan publik agar terbentuknya *good governance*. Transparansi berarti ketersediaan informasi tentang tindakan dan keputusan pemerintah dan kemudahan mendapatkannya. Transparansi diperlukan agar masyarakat mengetahui secara transparan pelayanan yang mereka sedang rasakan. Dengan diterapkannya transparansi dalam berjalannya pelayanan maka masyarakat akan merasakan kepuasan yang tinggi (Hasibuan, 2017).

Keterbukaan dalam pelayanan publik berarti pemerintah desa bersikap transparan dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan proses, prosedur, dan hasil pelayanan kepada masyarakat. Transparansi ini mencakup akses masyarakat terhadap informasi, kemudahan dalam mendapatkan layanan, serta kejelasan prosedur yang harus ditempuh. Melalui keterbukaan ini, masyarakat dapat ikut memantau jalannya pemerintahan dan menilai langsung kualitas layanan yang diberikan. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 salah satu fokusnya mengenai keterbukaan pelayanan hal itu dapat dilakukan dengan penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan kepada masyarakat (Mendagri RI, 2017). Informasi yang jelas dan mudah diakses membantu masyarakat desa memahami tipe layanan yang ada, persyaratan yang harus dipenuhi, serta langkah-langkah yang harus dilakukan. Hal ini mencegah kebingungan dan mengurangi kesalahan saat mengajukan berkas atau memanfaatkan layanan. Dengan informasi yang terbuka dan mudah diakses, masyarakat dapat mengawasi kinerja kantor desa dan memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan aturan. Transparansi ini juga mendorong aparat desa untuk lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

Pelayanan publik adalah semua jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pokok dan hak-hak setiap warga negara. Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling dekat dan sering digunakan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi yang dijalankan di tingkat desa.. Pelayanan administrasi publik adalah bagian dari pelayanan publik yang mencakup aspek-aspek administratif seperti pengurusan dokumen kependudukan, surat menyurat, dan perizinan (Sinambela, 2011).

Gambar 1  
Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Desa Lampasio



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025)

Administrasi publik adalah bagian dari kunci keberhasilan pembangunan. Administrasi publik memiliki berbagai jenis kegiatan, salah satunya adalah pada pelayanan publik, pelayanan publik yang baik tentu akan menghasilkan kesejahteraan dan kepuasan bagi masyarakat, sehingga dalam pelaksanaannya perlu memperhatikan dan mengedepankan nilai-

nilai etika dengan memenuhi tuntutan dan kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan (Hi. Arsyad, 2021). Namun ditemukan masih banyak tantangan dalam mencapai transparansi pelayanan di Kantor Desa Lampasio. Beberapa laporan menunjukkan adanya keluhan dari masyarakat terkait prosedur pelayanan yang terasa rumit, proses yang terlalu lambat, serta kurangnya informasi yang diberikan secara jelas oleh pemerintah desa. Hal ini menyebabkan masyarakat kecewa terhadap pemerintah desa, sehingga menghalangi tercapainya tujuan pembangunan di tingkat desa.

Peneliti menemukan beberapa masalah terkait transparansi pelayanan publik di Kantor Desa Lampasio sebagai berikut :

1. Permasalahan utama yang dihadapi di Kantor Desa Lampasio adalah kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi akibat minimnya informasi yang tersedia. Sebagian masyarakat tidak memahami layanan karena tidak tersedianya papan informasi prosedur pelayanan, sehingga masyarakat tidak tahu persyaratan dokumen yang perlu dibawa dan mereka harus melakukan kunjungan berulang kali hanya untuk mendapatkan informasi.
2. Salah satu permasalahan yang masih terjadi di Desa Lampasio adalah belum tersedianya platform digital resmi, seperti *website* desa, untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan efisien. Di tengah pesatnya perkembangan teknologi, kebutuhan akan sistem informasi digital semakin mendesak, terutama untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Ketiadaan media digital ini menghambat transparansi dan kecepatan pelayanan publik, serta menyulitkan masyarakat dalam mendapatkan informasi penting secara *real-time*. Sebagai pembandingan, beberapa desa lain di wilayah Kabupaten Tolitoli, seperti Desa Pulias di Kecamatan Ogodeide telah memanfaatkan *website* resmi sebagai sarana penyampaian informasi publik. Melalui platform tersebut, Pemerintah Desa Pulias mempublikasikan kegiatan pemerintahan, layanan administrasi dan dokumentasi kegiatan secara terbuka. Bahkan tersedia fitur layanan mandiri yang memungkinkan masyarakat mengurus kebutuhan administratif secara *online*. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa.

Transparansi di Desa Lampasio menjadi penting untuk diteliti karena rendahnya akses informasi di tingkat desa berpotensi menimbulkan masalah yang lebih luas, seperti keterlambatan pelayanan, rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat desa, hingga berkurangnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Dengan kata lain, meskipun teknologi informasi sudah terbukti berhasil diterapkan di desa lain, namun di Desa Lampasio masih menghadapi hambatan serius dalam mewujudkan transparansi pelayanan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Lampasio, Kecamatan Lampasio, Kabupaten Tolitoli dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penentuan informan didasarkan pada pertimbangan bahwa informan yang dipilih memiliki pengetahuan luas dan mendalam mengenai permasalahan penelitian sehingga dapat memberikan informasi yang akurat, adapun yang menjadi informan penelitian yaitu kepala desa, sekretaris desa, ketua seksi pelayanan, staf pelayanan, BPD dan masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menjelaskan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah desa dalam memberikan layanan dasar kepada masyarakat. Desa memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan, administrasi kependudukan, layanan kesehatan dan layanan administratif lainnya. Dalam penyelenggaraannya, pemerintah desa wajib menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, dengan melibatkan masyarakat dalam setiap proses pelayanan (Indonesia, 2024).

Aktivitas birokrasi dalam melayani masyarakat dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas-tugas birokrat. Kedudukan aparatur negara dalam pelayanan publik sangat strategis karena menentukan seberapa besar kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan dengan demikian menentukan seberapa baik negara telah melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tujuan pendiriannya (Lestari, 2021).

### **Keterbukaan Proses Pelayanan Publik**

Indikator keterbukaan dalam proses pelayanan publik berarti bahwa setiap tahap dalam penyelenggaraan layanan publik harus dilakukan secara transparan. Proses-proses seperti pengajuan permohonan, verifikasi, hingga keputusan akhir harus jelas dan dapat dilihat oleh publik. Tidak ada tahapan yang tersembunyi atau dilakukan tanpa sepengetahuan masyarakat (Dwiyanto, 2014).

Keterbukaan dalam proses pelayanan publik sangat penting untuk menciptakan transparansi di lingkungan pemerintahan, terutama di tingkat Desa. Keterbukaan berarti setiap tahapan pelayanan, mulai dari pengajuan, prosedur, hingga hasil keputusan harus diketahui oleh masyarakat dengan jelas dan tidak tersembunyi. Informasi terkait pelayanan publik harus disampaikan melalui media yang bisa diakses oleh semua orang, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan publik yang terbuka dan baik maka pelaksanaan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif dengan di topang sikap yang santun, ramah, profesional dan kompetensi pada bidang tugasnya dengan mengaplikasikan prinsip yang tidak mempersulit masyarakat dengan selalu berpegang pada nilai-nilai akuntabilitas dan berintegritas sebagai penyelenggara insitusi yang menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar peraturan perundang-undangan (Nur'aini, 2021).

Dalam konteks transparansi pelayanan publik, Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sebagai lembaga perwakilan masyarakat yang berfungsi menampung dan menyalurkan aspirasi Masyarakat, serta menjalankan fungsi pengawasan terhadap kinerja kepala desa, termasuk aspek keterbukaan pelayanan (Sunariyanto, Cikusa yakub, 2025). Jika keterbukaan informasi masih kurang baik, BPD sebaiknya menjadi pihak yang mengingatkan pemerintah desa tentang hal ini. Di sisi lain, Kepala Seksi Pelayanan dan Staf Pelayanan juga merupakan pihak utama yang langsung berinteraksi dengan warga. Mereka bertugas menyampaikan informasi dengan jelas dan memastikan layanan yang diberikan mudah dipahami serta diakses oleh masyarakat.

Untuk mendalami bagaimana praktik keterbukaan dalam pelayanan berlangsung di lapangan, peneliti mencantumkan kutipan wawancara dari empat pihak yang memiliki sudut pandang berbeda, yaitu pelaksana layanan (Aparat desa), pengawas (Anggota BPD) dan penerima layanan (Masyarakat). Kepala seksi pelayanan mengatakan bahwa:

*“Biasanya kami sebagai aparat desa menyampaikan informasi terkait desa, termasuk mengenai pelayanan publik, melalui kepala dusun atau ketua RT. Kami memiliki grup WhatsApp, dan di sanalah informasi tersebut disebar. Selain itu, dalam setiap rapat desa yang melibatkan tokoh masyarakat seperti tokoh pemuda, tokoh agama, dan tokoh olahraga, kami juga menyisipkan pembahasan mengenai pelayanan di kantor desa. Hal ini dilakukan*

*karena tidak semua masyarakat dapat menghadiri rapat secara langsung, biasanya terkendala pekerjaan atau kesibukan lainnya” (Senin 5 mei 2025).*

Hal ini didukung oleh pernyataan staf pelayanan di Kantor Desa Lampasio, beliau mengatakan bahwa:

*“setiap kali diadakan rapat desa, kami selalu melibatkan perwakilan masyarakat Desa Lampasio, khususnya jika pembahasan berkaitan dengan anggaran desa. Tokoh-tokoh masyarakat diundang untuk hadir agar mengetahui dan ikut mengawasi proses tersebut. Dalam kesempatan itu pula, kami selalu menyampaikan informasi penting, baik yang berkaitan dengan pengelolaan anggaran maupun pelayanan publik di Kantor Desa, agar masyarakat memperoleh informasi secara langsung” (Senin 5 mei 2025).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Anggota BPD dan masyarakat, ditemukan persamaan pendapat mengenai keterbukaan informasi pelayanan yang dirasakan. Salah satu Anggota BPD mengatakan bahwa:

*“Kalau rapat khusus untuk pelayanan di Kantor Desa tidak pernah biasanya hanya rapat anggaran desa atau program desa dan hanya menjelaskan sedikit tentang informasi pelayanan jika ada masyarakat yang menanyakannya terlebih dahulu” (Minggu 11 mei 2025).*

Pemerintah Desa Lampasio telah melakukan beberapa upaya untuk mewujudkan keterbukaan informasi pelayanan publik. Informasi terkait pelayanan publik disebarkan melalui jalur struktural di tingkat dusun dan RT, serta didukung dengan adanya grup *whatsapp* yang memudahkan informasi sampai kepada masyarakat secara cepat. Selain itu, dalam setiap rapat desa yang melibatkan tokoh masyarakat, selalu ada pembahasan mengenai pelayanan publik, termasuk dalam pembahasan pengelolaan anggaran desa. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa sungguh serius menyampaikan informasi secara transparan dan melibatkan masyarakat dalam proses tersebut.

Meskipun petugas berusaha menjelaskan persyaratan pelayanan kepada masyarakat, informasi tidak dipublikasikan secara terbuka dan sistematis. Informasi hanya diberikan ketika masyarakat datang langsung ke kantor dan tidak tersedia dalam bentuk papan informasi atau media yang bisa diakses kapan saja. Hal ini menyebabkan pelayanan tidak berjalan secara efektif, karena masyarakat masih harus mengunggu atau bertanya langsung kepada pegawai untuk mengetahui proses pelayanan yang dibutuhkan (Kartius & Angelina, 2024). Namun, perbedaan penting terlihat pada sisi administratif. Di penelitian tersebut pegawai masih mencoba menjelaskan dan mencetak informasi bagi masyarakat meskipun tidak efisien. Sedangkan di Desa Lampasio, tidak ada media informasi yang tertulis atau visual, komunikasi juga masih sangat bergantung pada forum informal dan saluran tidak langsung seperti grup *whatsapp*.

Berdasarkan teori yang digunakan, keterbukaan dalam proses pelayanan menekankan akses informasi yang mudah. Dengan demikian, Pemerintah Desa Lampasio sudah berusaha untuk memenuhi prinsip tersebut. Mekanisme penyampaian informasi melalui grup *whatsapp*, jalur struktural seperti kepala dusun atau RT, serta forum rapat desa adalah bentuk upaya pemerintah desa agar masyarakat tetap bisa mendapatkan informasi, meskipun tidak bisa hadir secara langsung. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Lampasio sudah berjalan dengan baik. Perbedaan pendapat antar warga lebih karena forum rapat tidak menyediakan cukup waktu untuk membicarakan pelayanan secara rinci.

### **Prosedur dan Persyaratan Pelayanan**

Indikator prosedur dan persyaratan pelayanan harus disusun dengan bahasa dan format yang jelas serta sederhana sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. Persyaratan yang terlalu rumit atau prosedur yang tidak jelas dapat membingungkan masyarakat dan mengurangi efisiensi pelayanan. Kejelasan prosedur dan persyaratan adalah elemen penting dari transparansi (Dwiyanto, 2014).

Prosedur dan persyaratan menjadi hal penting dalam penyelenggaraan layanan publik, karena menjadi pedoman bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dengan penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti, masyarakat dapat mengikuti proses pelayanan dengan cepat dan lancar. Jika informasi tentang prosedur hanya disampaikan secara lisan atau melalui orang ketiga, maka bisa terjadi kesalahpahaman. Oleh karena itu, penyampaian informasi secara langsung, tertulis, dan sama untuk semua sangat penting.

Salah satu aspek kunci untuk menciptakan birokrasi yang memiliki standar yang efektif, efisien dan terukur yaitu dengan diterapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk seluruh proses dalam menyelenggarakan administrasi pemerintahan (Asmarianti & Nafiah. D, 2023). Standar operasional prosedur adalah seperangkat pedoman untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing (Sawir, 2017). Di Desa Lampasio, tugas menjelaskan cara dan syarat layanan publik dipegang oleh Kepala Seksi Pelayanan sebagai orang yang utama melaksanakannya, serta Kepala Desa sebagai orang yang bertanggung jawab atas kebijakan layanan tersebut. Kepala Seksi Pelayanan bertugas langsung melayani warga, sementara Kepala Desa memberikan petunjuk agar pelayanan tersebut diberikan dengan cara yang lebih mudah bagi masyarakat.

Dalam rangka memahami bagaimana masyarakat Desa Lampasio memahami prosedur dan persyaratan pelayanan, peneliti melakukan wawancara langsung kepada aparat desa serta masyarakat. Kepala seksi pelayanan mengatakan bahwa:

*“Sosialisasi pastinya ada, kami juga tidak terlalu merujuk pada SOP ataupun harus sesuai prosedur pelayanan jika melayani masyarakat kami lebih ingin mempermudah masyarakat dalam hal melayani mereka seperti contoh pembuatan SKTM yang penting mereka membawa berkas-berkas yang sesuai, kami langsung layani jadi kami tidak mempersulit mereka dengan SOP”* (Senin 5 mei 2025).

Hal ini didukung oleh pernyataan Kepala Desa Lampasio:

*“Saya sudah sering menghimbau kepada kasi pelayanan untuk selalu mementingkan masyarakat terlebih dahulu dan mempermudah mereka dalam urusan surat-menyurat jadi kalau bisa dipermudah jangan mempersulit masyarakat Desa Lampasio”* (Rabu 7 mei 2025).

Namun masyarakat justru menyampaikan pengalaman yang menunjukkan adanya kendala dalam memahami prosedur pelayanan. Berikut kutipan wawancara dari salah satu masyarakat yang menyatakan bahwa informasi tidak disampaikan dengan jelas atau tidak disosialisasikan secara memadai:

*“Pernah ada kegiatan sosialisasi di rumah pak Dusun, namun setahu saya tidak ada penyampaian khusus mengenai prosedur pelayanan administrasi. Sepengetahuan saya, selama sosialisasi belum pernah dibahas secara langsung tentang pengurusan surat-menyurat seperti SKTM, SKU dan lainnya. Waktu itu saya pernah berniat mengurus SKTM untuk keperluan BPJS gratis, saya datang ke kantor Desa, tetapi diarahkan untuk ke kantor Dinas terlebih dahulu. Padahal, setau saya SKTM biasanya dibuat langsung di Desa”* (Kamis 8 mei 2025).

Ditemukan bahwa di lokasi penelitian petugas desa berusaha memberikan informasi tentang prosedur dan persyaratan secara langsung ketika warga datang ke kantor. Informasi tersebut disampaikan secara lisan oleh petugas dusun dan RT. Meski demikian, sebagian besar masyarakat merasa belum memahami dokumen atau langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mengurus layanan tertentu. Kebutuhan akan media informasi seperti papan pengumuman atau brosur kurang terpenuhi, sehingga masyarakat kesulitan mendapatkan informasi yang sama dan lengkap.

Ketidakefisienan dalam penyampaian prosedur, meskipun pegawai mencetak prosedur pelayanan dan berusaha menjelaskannya. Namun, masyarakat tetap kesulitan karena informasi belum ditempatkan di lokasi strategis, seperti papan pengumuman. Akibatnya, pengguna layanan tetap harus menunggu petugas untuk mencetak informasi secara manual, yang dapat

menghambat efisiensi (Kartius & Angelina, 2024). Sama halnya di Desa Lampasio, prosedur tidak disampaikan dalam bentuk tertulis atau terpampang secara permanen. Namun bedanya di penelitian tersebut ada upaya untuk mencetak dan membagikan informasi meskipun belum maksimal, sementara di Desa Lampasio, informasi pelayanan hanya diberikan secara lisan tanpa dokumentasi yang sistematis.

Prosedur dan persyaratan pelayanan yang dapat dipahami oleh masyarakat merupakan bagian penting dalam pelayanan publik yang transparan. Jika informasi hanya disampaikan secara verbal, maka masyarakat akan tergantung pada aparat desa dan terbuka peluang terjadinya kesalahpahaman. Pemahaman masyarakat akan lebih baik jika informasi prosedural tersebut ditulis dan tersedia dalam bentuk yang mudah diakses kapan saja.

Di lokasi penelitian tidak ditemukan informasi seperti SOP pelayanan dan struktur organisasi yang dipasang di dinding kantor desa, Hal ini menyebabkan masyarakat tidak bisa melihat atau mengakses informasi secara langsung, serta tidak mengetahui siapa saja yang bertugas atau bertanggung jawab atas pelayanan tertentu. Dari hasil analisis yang dilakukan, prosedur dan persyaratan pelayanan di kantor Desa Lampasio belum berjalan dengan baik, meskipun aparat desa sudah memberikan informasi saat diperlukan, namun penyampaian informasi itu hanya secara verbal dan tidak terdokumentasi secara rapi. Hal ini menimbulkan ketidakpastian dan berpotensi mengurangi efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dengan menyediakan informasi prosedur dan persyaratan dalam bentuk tertulis, dipajang di area pelayanan, atau tersedia secara digital agar bisa diakses oleh masyarakat.

### **Mudah Memperoleh Informasi Pelayanan**

Indikator mudah untuk memperoleh informasi pelayanan informasi mengenai pelayanan harus mudah diakses oleh masyarakat Informasi tersebut meliputi prosedur, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, serta hak dan kewajiban pengguna layanan (Dwiyanto, 2014).

Pada umumnya masyarakat menginginkan agar pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dekat dengannya sehingga mudah diperoleh, keinginan dekat dengan pelayanan sangat berkaitan dengan masalah distribusi, yaitu bagaimana pemerintah berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat tanpa melewati jenjang-jenjang yang melelahkan, dengan biaya yang semurah mungkin (Gafar, 2016).

Transparansi dalam pengelolaan pemerintahan yang optimal diperlukan agar masyarakat senantiasa dapat memperoleh dan mengakses informasi publik secara mudah, terbuka, dan menyeluruh (Kaylaputri & Kismartini, 2023). Akses informasi menjadi bagian penting dalam membuat pelayanan publik lebih terbuka. Informasi ini mencakup berbagai hal seperti prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, serta hal-hal teknis lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Keterbukaan informasi tidak cukup hanya disampaikan secara lisan, tetapi harus tersedia dalam bentuk yang mudah dijangkau, seperti papan pengumuman, media cetak, atau platform online. Jika masyarakat tidak dapat memperoleh informasi sendiri, hal ini bisa menyebabkan ketergantungan terhadap aparat desa dan berpotensi menciptakan kesalahpahaman. Karena itu, menyediakan sarana informasi yang memadai adalah bagian penting dalam menciptakan pelayanan publik yang transparan.

Di Desa Lampasio, tugas untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan berada dalam tanggung jawab kepala seksi pelayanan dan sekretaris desa. Kepala seksi pelayanan bertugas langsung dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, sedangkan Sekretaris Desa memiliki peran administratif yang juga mengelola media serta sarana penyebaran informasi di lingkungan pemerintahan desa.

Peneliti menelusuri bagaimana akses informasi pelayanan disediakan oleh Pemerintah Desa Lampasio melalui wawancara dengan kepala seksi pelayanan:

*“Kami sebenarnya memiliki papan pengumuman di Kantor Desa, namun sejauh ini penggunaannya masih terbatas, biasanya hanya dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi terkait rapat desa. Menurut saya, idealnya informasi pelayanan publik seharusnya mudah diakses oleh masyarakat. Oleh karena itu, kami sudah menyampaikan kepada Kepala Dusun dan RT untuk meneruskan informasi secara langsung kepada warga. Selain itu, apabila masyarakat memiliki pertanyaan, mereka juga dipersilakan langsung datang ke kantor dan menemui saya. Terkait dengan media informasi digital, saat ini website desa belum tersedia karena keterbatasan anggaran. Namun, kami sangat berharap ke depan website tersebut dapat dibuat untuk mempermudah akses informasi”* (Senin 5 Mei 2025).

Hal ini didukung oleh pernyataan sekertaris desa yang mengatakan:

*“Di Kantor Desa sebenarnya tersedia papan informasi, namun hingga saat ini belum dimanfaatkan secara optimal untuk menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat. Media cetak seperti brosur juga belum tersedia, dan website desa pun belum dibuat, bukan karena tidak ada keinginan, tetapi karena keterbatasan anggaran. Pembuatan website memerlukan biaya tersendiri sekitar Rp 15.000.000, sementara dana desa saat ini masih diprioritaskan untuk program-program yang lebih mendesak seperti pembangunan fisik dan pemberdayaan masyarakat. Untuk sementara, penyampaian informasi internal dilakukan melalui grup WhatsApp khusus aparat desa”* (Senin 5 Mei 2025).

Namun, berbeda dengan pandangan aparat, masyarakat merasa kesulitan dalam memperoleh informasi pelayanan secara mandiri. Beberapa warga menyampaikan bahwa tidak pernah melihat papan pengumuman, dan sangat bergantung pada informasi lisan dari lingkungan sekitar. Salah satu masyarakat mengatakan:

*“Selama saya ke Kantor Desa, saya tidak melihat adanya papan pengumuman yang memuat informasi pelayanan. Jika saya ingin mengetahui informasi terkait pelayanan, biasanya saya langsung bertanya kepada kepala dusun atau kepada warga yang sering mengurus keperluan di Kantor Desa. Menurut saya, jika tersedia website desa, itu akan sangat membantu. Masyarakat bisa langsung mengakses informasi secara mandiri tanpa harus datang ke rumah pak dusun atau ke kantor desa”* (Rabu 28 Mei 2025).

Peneliti menemukan bahwa aparat desa sudah memberikan informasi secara lisan melalui kepala dusun dan RT. Meski demikian, masyarakat masih merasa kesulitan mendapatkan informasi sendiri. Media informasi seperti papan pengumuman tidak digunakan dengan baik, dan belum ada platform digital yang bisa diakses oleh masyarakat. Karena tidak adanya media informasi yang memadai, masyarakat masih bergantung pada komunikasi langsung dengan aparat desa atau warga yang pernah berurusan di kantor desa. Salah satu hambatan utama dalam pengembangan media informasi, khususnya website desa, adalah keterbatasan dana. Seperti yang diungkapkan oleh sekretaris desa, pembuatan *website* desa diperkirakan membutuhkan dana sekitar Rp 15.000.000. Namun karena dana desa masih dialokasikan untuk pembangunan fisik dan pemberdayaan masyarakat, rencana tersebut belum bisa terealisasi dalam waktu dekat meskipun sudah termasuk dalam program desa. Akibatnya, informasi yang bersifat umum dan penting belum bisa dicatat dan diakses secara permanen oleh masyarakat.

Akses terhadap informasi belum berjalan optimal Informasi pelayanan hanya tersedia secara cetak jika diminta dan belum ditempatkan di lokasi strategis yang dapat dijangkau secara umum. Masyarakat masih harus bertanya langsung kepada pegawai, dan hal ini memperlambat proses pelayanan serta menunjukkan belum adanya sistem keterbukaan yang menyeluruh (Kartius & Angelina, 2024). Kondisi ini serupa dengan apa yang terjadi di Desa Lampasio, masyarakat masih bergantung pada aparat untuk mengetahui informasi, dan belum ada media informasi tetap seperti papan pengumuman atau *website* desa. Artinya di Desa Lampasio sama sekali belum tersedia media informasi.

Mudahnya mendapatkan informasi layanan merupakan bagian penting dalam menciptakan transparansi layanan publik. Informasi seharusnya tidak hanya tersedia bagi organisasi internal, tetapi juga harus sampai ke masyarakat secara luas dan merata. Jika informasi tidak disampaikan secara langsung atau tidak terdokumentasi dalam bentuk media tetap, maka kemungkinan terjadinya kebingungan, kesalahan prosedur, bahkan ketidakpercayaan dari masyarakat akan semakin besar. Oleh karena itu, media informasi harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, indikator mudah memperoleh informasi layanan di Kantor Desa Lampasio belum berjalan secara optimal. Meskipun ada upaya penyampaian informasi melalui jalur informal, belum ada sistem informasi yang terstruktur dan dapat diakses secara merata. Tidak adanya papan pengumuman yang dimanfaatkan secara maksimal serta belum adanya *website* desa menjadi hambatan utama dalam mencapai keterbukaan layanan administratif. Di masa yang akan datang, penyediaan media informasi yang permanen dan berbasis digital perlu menjadi prioritas. Perencanaan anggaran yang lebih matang, termasuk realisasi pembuatan *website* desa menjadi langkah konkret agar masyarakat dapat mengakses informasi secara mandiri, akurat, dan efisien.

## **KESIMPULAN**

Keterbukaan dalam proses pelayanan publik di Desa Lampasio telah berjalan efektif. Perbedaan pendapat di kalangan masyarakat tidak disebabkan oleh kurangnya keterbukaan pihak pemerintah desa, melainkan lebih disebabkan oleh keterbatasan forum yang tersedia. Pembahasan mengenai pelayanan publik tidak selalu bisa dijelaskan secara detail karena agenda rapat yang lebih banyak berfokus pada program dan anggaran desa.

Prosedur pelayanan di Desa Lampasio belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena informasi masih disampaikan secara lisan, tanpa adanya media tertulis yang konsisten. Kondisi ini membuat masyarakat bingung dan sangat bergantung pada penjelasan pemerintah desa. Jika dibiarkan, masalah ini bisa memperlambat proses pelayanan serta menyebabkan ketidaksamaan pemahaman. Karena itu, Pemerintah Desa Lampasio sebaiknya menyediakan media tertulis berupa papan informasi, brosur, atau panduan yang mudah diakses oleh warga masyarakat.

Akses masyarakat terhadap informasi layanan masih terbatas, karena belum ada media tetap seperti papan pengumuman aktif atau platform digital desa meskipun sudah ada rencana membuat *website* desa namun realisasinya masih tertunda. Kondisi akses yang terbatas ini membuat masyarakat sulit mendapatkan informasi secara mandiri dan cepat. Jika tidak segera diwujudkan, situasi ini bisa merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu memprioritaskan penyediaan media informasi dan merealisasikan *website* desa sebagai bagian dari upaya modernisasi pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Asmarianti, A., & Nafiah, D, M. I. (2023). Perancangan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 89–106.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (A. Dwiyanto (ed.); Cetakan 4). Gajah Mada University Press.
- Gafar, M. (2016). *Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli*. 4(1), 169–177.
- Hasibuan, M. (2017). *Transparansi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung*. Universitas Katolik Parahyangan.

- Hi. Arsyad, Daniati. (2021). Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12).
- Indonesia, P. R. (2024). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Kartius, N. A., & Angelina, N. (2024). Good Governance : Transparansi Layanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasir Penyuh Kabupaten Indragiri Hulu. *I(1)*, 14–25.
- Kaylaputri, A. S., & Kismartini. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Transparansi Pada Pelayanan Publik Di Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 14(2), 1–16.
- Lestari, A. (2021). Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Di Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 3(1), 122–126.
- Lestari, I., & Putra, H. R. (2025). Kualitas Pelayanan Pindah Domisili Di Kantor Desa Gio Kecamatan Tolitoli Utara Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Sektor Publik*, 2(1), 68-74.
- Mendagri RI. (2017). *Permendagri RI No.2 Tahun 2017*.
- Nabila, M., & Iqbal, M. (2025). Etika Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Pulias Kecamatan Ogodeide Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Sektor Publik*, 2(1), 28-36.
- Nur'aini, A. (2021). Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 3(2), 8–16.
- Sawir, M. (2017). *Kualitas Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Madako Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah* (Doctoral dissertation, Tadulako University).
- Sawir, M. (2025). *Dinamika Administrasi Pemerintahan Desa Di Indonesia*.
- Sawir, M., Sos, S., AP, M., Hanafi, M., Herawati, K. M., Ningsih, Y., ... & Ap, S. (2022). *Ilmu Administrasi Disegala Bidang*. Media Sains Indonesia.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sunariyanto, Cikusa yakub, A. I. (2025). *Peran Badan Permusyawaratan Desa Dalam Menampung Aspirasi Masyarakat Desa Tambakagung Kecamatan Puri Kabupaten Mojokerto*. 19(6), 49–55.