


Upaya Meningkatkan Kepercayaan Publik Melalui Kinerja Layanan Perangkat Desa (Studi Kasus pada Desa Tanggulkundung Kecamatan Besuki dan Desa Ketanon Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung)

Ita Nurrohmah^{1*}, Bayu Cahyadi²

^{1,2}Universitas Bhinneka PGRI, Jl. Mayor Sujadi No.7, Manggisian, Plosokandang, Kec. Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur

E-mail: itanurrohmah2567@gmail.com

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1952>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 10 July 2025

Revised: 20 July 2025

Accepted: 12 August 2025

Kata Kunci:

Kepercayaan Publik, Kinerja Pelayanan, Perangkat Desa

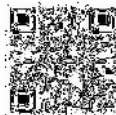
Keywords:

Public Trust, Service Performance, Village Apparatus

ABSTRACT

Penelitian ini mengeksplorasi upaya meningkatkan kepercayaan publik melalui kinerja layanan perangkat desa, dengan fokus pada dua desa di Kabupaten Tulungagung, yaitu Desa Tanggulkundung Kecamatan Besuki dan Desa Ketanon Kecamatan Kedungwaru. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa merupakan faktor kunci dalam efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja layanan perangkat desa; untuk mengetahui kinerja layanan desa agar mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat desa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang melibatkan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat temuan dilapangan di dapatkan fakta bahwa kedua kantor desa belum memiliki standar pelayanan dan maklumat pelayanan, sehingga menyebabkan ketidak efektifan pelayanan. Seperti halnya Desa Tanggulkundung memiliki kinerja pelayanan yang kurang responsif, komunikasi yang kurang ramah serta penyampaian informasi yang kurang valid. Namun sebaliknya Desa Ketanon cukup efektif dalam pelayanan. Dari hal tersebut disebabkan oleh responsivitas dan komunikasi yang memiliki pengaruh pada kepercayaan masyarakat desa. Dampak yang di harapkan adalah adanya peningkatan kinerja perangkat desa dalam pelayanan terutama pada responsivitas dan komunikasi.

This study explores efforts to increase public trust through the performance of village apparatus services, focusing on two villages in Tulungagung Regency, namely Tanggulkundung Village, Besuki District, and Ketanon Village, Kedungwaru District. Public trust in the village government is a key factor in the effectiveness of public services. This study aims to determine the performance of village apparatus services; to determine the performance of village services in order to increase village community trust. This study uses a qualitative method with a case study approach, which involves in-depth interviews, observation, and documentation to collect data. The results show that there are findings in the field that the fact is found that both village offices do not have service standards and service information, resulting in ineffective services. For example, Tanggulkundung Village has less responsive service performance, less friendly communication and less valid information delivery. However, on the contrary, Ketanon Village is quite effective in service. This is caused by responsiveness and communication that have an influence on village community trust. The expected impact is an increase in the performance of village apparatus in services, especially in responsiveness and communication.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

How to Cite: Ita Nurrohmah, et al (2025). Upaya Meningkatkan Kepercayaan Publik Melalui Kinerja Layanan Perangkat Desa (Studi Kasus pada Desa Tanggulkundung Kecamatan Besuki dan Desa Ketanon Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung)2025, 4 (1) 3848-3855. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1952>

PENDAHULUAN

Para ahli administrasi publik berpendapat bahwa kinerja pemerintah yang baik adalah kunci untuk membangun dan meningkatkan kepercayaan publik. Sebaliknya, jika kepercayaan publik rendah atau menurun, bahkan sampai terjadi degradasi kepercayaan dan kepatuhan publik kepada pemerintah, maka hal itu disebabkan oleh ketidakmampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat (Thahir Haning et al., 2020).

Penyebab permasalahan tersebut, misalnya masyarakat kurang percaya pada pemerintah karena layanan pemerintah tidak mengikuti prinsip E-government karena sarana dan prasarana yang kurang menunjang dan memadai khususnya negara-negara berkembang, serta pemerintah kurang menerapkan sistem kemitraan dalam penyelenggaraan layanan publik. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap pelayanan meliputi kinerja, efisiensi dan efektivitas, kualitas layanan serta keadilan. Secara teoritis ada hubungan yang kuat antara kinerja pemerintah dan kepercayaan (Bouckaert & Van de Walle, 2014). Oleh karena itu, satu-satunya cara yang perlu dilakukan pemerintah untuk mewujudkan kepercayaan publik adalah dengan memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Thahir Haning et al., 2020). Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik (Ridho et al., 2023).

Undang-undang menjadi instrumen yang mengatur tindakan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu undang-undang yang relevan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Indonesia. Undang-undang ini mengatur mengenai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik termasuk prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan layanan publik, meliputi keadilan, responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Undang-undang ini juga mengatur hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Dalam undang-undang ini, etika pemerintahan diakui sebagai prinsip penting yang harus dijunjung tinggi oleh pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan publik (Mayasari et al., 2024).

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebaik mungkin bagi setiap warga negara dan juga penduduk, sehingga kebutuhan dasarnya dapat terpenuhi secara optimal. Namun tidak sedikit kepercayaan publik terhadap pemerintah dalam memberikan pelayanan masih cukup rendah, meskipun pemerintah telah berupaya untuk memperbaiki kualitas layanannya (Yusuf, 2023).

Fenomena di desa menunjukkan variasi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, ada yang tinggi dan ada yang rendah, dipengaruhi oleh berbagai faktor. Hal ini sejalan dengan laporan Formappi, Harbowo, (2025) yang menyebutkan rendahnya kepercayaan publik terhadap DPR akibat minimnya perbaikan kinerja sejak era Reformasi.

Tulungagung adalah salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur, yang terbagi menjadi 19 kecamatan, 14 kelurahan, dan 257 desa. Wilayah ini mencakup area yang cukup luas, terdiri dari kawasan perkotaan maupun pedesaan. Dalam konteks pemerintahan desa, perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat dapat bervariasi di setiap wilayah.

Kantor Desa Tanggulkundung berada di Kecamatan Besuki, Kabupaten Tulungagung, dan termasuk dalam wilayah pedesaan. Penelitian dilakukan di desa ini karena adanya fenomena di mana sebagian masyarakat menyatakan tingkat kepercayaan mereka terhadap pemerintahan desa masih tergolong rendah. Hal tersebut di dukung dengan survei dan hasil wawancara dengan masyarakat desa Tanggulkundung yang memiliki opini bahwa kepercayaan mereka masih tergolong rendah. Hal tersebut ternyata didasarkan pada pelayanan yang kurang tanggap dan juga terkait pelayanan yang ramah serta penyampaian informasi yang kurang valid. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk menelusuri lebih jauh akar permasalahan tersebut.

Sementara itu, Kantor Desa Ketanon terletak di Kecamatan Kedungwaru, yang masuk dalam wilayah administratif kota/kabupaten. Peneliti tertarik melakukan perbandingan karena opini publik di Desa Tanggulkundung menunjukkan rendahnya kepercayaan terhadap pemerintah desa, sehingga Desa Ketanon dipilih sebagai lokasi pembanding guna menelaah sejauh mana perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat antara wilayah pedesaan dan perkotaan. Hal ini juga didukung dengan survei dan wawancara dengan masyarakat desa Ketanon yang mengatakan bahwa kepercayaannya terhadap pemerintah desa cukup tinggi. Ternyata masyarakat tersebut memiliki kepercayaan yang tinggi karena pelayanan di kantor desa tersebut baik pelayanannya yang ramah.

Sesuai dengan pemaparan diatas, penelitian ini terlihat dari wilayah yang satu memiliki kepercayaan masyarakat tinggi dan yang satu masih cenderung rendah. Penelitian ini akan menganalisis dua desa yang memiliki kinerja layanan dalam membangun kepercayaan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang kinerja perangkat desa serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di tingkat lokal. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis yang mendalam guna mengidentifikasi kinerja layanan yang berpengaruh terhadap seberapa baik pemerintah desa dalam melayani masyarakat.

Penelitian ini berlandaskan pada teori kepercayaan publik dan kinerja layanan, dua konsep yang saling berkaitan erat dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan desa. Kepercayaan publik didefinisikan sebagai keyakinan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam menjalankan tugas secara efektif, adil, dan sesuai harapan publik (Thahir Haning et al., 2020). Faktor-faktor seperti transparansi, akuntabilitas, keterlibatan masyarakat, serta etika pelayanan menjadi penentu utama dalam membangun kepercayaan ini (Putra & Irawan, 2023).

Dalam ranah pelayanan publik desa, kinerja layanan mencerminkan sejauh mana aparat desa mampu memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Indikator penting meliputi responsivitas, kompetensi, keadilan, komunikasi, dan ketepatan waktu (Rossevelt et al., 2024). Komunikasi yang terbuka dan responsif sangat penting dalam menciptakan kepercayaan publik yang berkelanjutan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik (Azhar et al., 2024). Kinerja ini sangat menentukan persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa (Amelia et al., 2024).

Kinerja dapat diartikan sebagai output dari aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi (Asmike & Sari, 2022). Dalam konteks pelayanan, kinerja layanan mencakup segala bentuk aktivitas yang bertujuan untuk memberikan jasa kepada pihak lain. Tingkat keberhasilan layanan ini diukur dari sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pengguna jasa (Ariyanto & Amalia, 2020). Menurut Anirwan & Annas (2020), kinerja layanan merupakan pencapaian hasil kerja dalam menjalankan tugas dan peran yang telah ditetapkan, yang dievaluasi berdasarkan kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Budiarto et al., (2023) menambahkan bahwa kinerja pelayanan juga melibatkan aspek-aspek seperti hubungan sosial, kedisiplinan pegawai, serta pengembangan profesional, yang secara keseluruhan memengaruhi tingkat kepuasan kerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kinerja mencerminkan hasil dari pelaksanaan tugas, tanggung jawab, serta kontribusi terhadap output organisasi, baik berupa produk maupun layanan (Yolanda et al., 2022). Kinerja layanan menunjukkan seberapa baik suatu organisasi dapat menyediakan layanan yang relevan, memuaskan, dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan pengguna, yang pada akhirnya menjadi faktor penting dalam pencapaian kesuksesan layanan (Kolter & Keller, 2016).

Konsep New Public Service (NPS) dari Denhardt & Denhardt menekankan bahwa pelayanan publik seharusnya memfokuskan pada kebutuhan warga negara, bukan hanya efisiensi birokrasi. Hal ini diperkuat oleh model Good Village Governance yang menekankan pentingnya akuntabilitas, partisipasi, transparansi, dan responsivitas dalam tata kelola pemerintahan desa (Antlov et al., 2016).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan rinci mengenai suatu permasalahan atau fenomena yang menjadi fokus penelitian (Abdussamad, 2021). Tujuan dari metode kualitatif adalah untuk mengumpulkan data dalam konteks alami dengan tujuan menjelaskan fenomena yang terjadi, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama (Anggito et al., 2018). Subjek penelitian ini yaitu perangkat desa dan masyarakat desa. Lokasi penelitian pada dua desa yaitu Desa Tanggulkundung Kecamatan Besuki dan Desa Ketanon Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara mendalam dengan perangkat desa dan masyarakat, observasi langsung di kantor desa, serta dokumentasi kegiatan desa. Analisis data dilakukan melalui tahapan: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Menguji keabsahan data menggunakan uji *kredibilitas, transferability, dependability, confirmability* (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Layanan Perangkat Desa Tanggulkundung Kecamatan Besuki dan Desa Ketanon Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung

Kinerja layanan kantor desa memiliki manfaat kepada masyarakat dan juga lembaga desa. Kinerja layanan yang baik merupakan kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat (Thahir Haning et al., 2020). Kinerja layanan Di Desa Tanggulkundung tidak terdapat SOP pelayanan, namun terdapat aturan tertulis bagi perangkat desa. Meskipun ada aturan yang diberlakukan, masih terdapat beberapa kurangnya maksimal dalam kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada aturan yang baik, implementasi di lapangan masih perlu diperbaiki. Namun di kantor desa Ketanon tidak ada SOP semuanya dibuat luwes, dan tidak ada tata aturan yang tertulis akan tetapi di desa Ketanon memiliki kinerja layanan yang lebih baik terlihat dari responsivitas dan keramahan petugas. Hal ini menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat. Peran perangkat desa dalam pemerintahan desa sangat di perlukan untuk mencapai tujuan desa yang maju dan berkembang. Kinerja Layanan perangkat desa di ukur dengan sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Amelia et al., 2024).

Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa sangat perlu dalam menciptakan hubungan baik antara warga dengan pemerintah (Salsabila & Kumala, 2022). Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa di Tanggulkundung cenderung rendah, disebabkan oleh kurangnya responsivitas dan komunikasi yang baik. Sebaliknya, di Ketanon, kepercayaan masyarakat lebih tinggi, yang dipengaruhi oleh keramahan dalam melayani.

Temuan terkait responsivitas masyarakat di kedua desa, Tanggulkundung dan Ketanon, menunjukkan harapan tinggi terhadap responsivitas perangkat desa. Terkait kualitas pelayanan terdapat perbedaan signifikan dalam persepsi kualitas pelayanan antara kedua desa. Masyarakat Ketanon cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan, kinerja layanan di Desa Ketanon dinilai lebih baik, dengan masyarakat yang merasa puas terhadap kecepatan dan keramahan petugas, sementara wawancara dengan masyarakat desa Tanggulkundung menunjukkan bahwa ada yang merasa puas, tetapi ada juga yang menganggap pelayanan masih kurang baik. Masyarakat Tanggulkundung merasa ada kekurangan dalam kecepatan, keramahan dan kejelasan informasi atau responsivitas dan komunikasi.

Kinerja Layanan Kantor Desa Agar Mampu Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Desa

Dengan kinerja layanan kantor desa yang baik sangat penting untuk membangun kepuasan sehingga menimbulkan kepercayaan masyarakat (Amelia et al., 2024). Demi mewujudkan hal tersebut Kinerja layanan kantor desa yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat.

Peningkatan Responsivitas

Responsivitas terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat juga berperan penting dan dapat mempertahankan kepercayaan (Endrawati et al., 2024). Jika masyarakat merasa suaranya didengar dan keluhannya ditangani dengan cepat, mereka akan lebih mempercayai perangkat desa (Putra & Irawan, 2023). Responsivitas yang tinggi di Desa Ketanon berkontribusi pada kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, kurang efektifnya respon di Desa Tanggulkundung mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Maka dari itu perlu adanya peningkatan respon yang guna meningkatkan kepercayaan masyarakat desa.

Peningkatan Komunikasi

Komunikasi yang baik berperan penting dalam kenyamanan masyarakat dan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan (Danang Satrio & Lovita Asri, 2023). Seperti halnya melayani dengan ramah, murah senyum, menyampaikan informasi dengan baik dan jelas itu akan membuat masyarakat kita merasa nyaman (Nashar, 2020). Komunikasi yang efektif di Desa Ketanon meningkatkan kepercayaan masyarakat, sedangkan kurangnya keramahan dan kejelasan informasi di Desa Tanggulkundung menyebabkan kurang nyaman dan ketidakpuasan. Jadi hal ini masih perlu ditingkatkan agar masyarakat percaya dengan layanan yang kita berikan.

Peningkatan Empati

Empati memungkinkan perangkat desa untuk lebih memahami kebutuhan masyarakat. Dengan memahami perasaan dan harapan masyarakat, perangkat desa dapat memberikan layanan yang lebih sesuai dan responsif (Nashar, 2020). Empati yang ditunjukkan oleh perangkat desa di Ketanon dan desa

Tanggulkundung berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat. Jadi meskipun terkait empati sudah cukup baik namun tetap perlu dipertahankan dan juga di tingkatkan agar masyarakat merasa puas dan memiliki kepercayaan terhadap pemerintahan desa.

Peningkatan Keadilan

Keadilan dalam pelayanan di kantor desa dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat (Putra & Irawan, 2023). Perangkat desa di Tanggulkundung menegaskan pentingnya keadilan dalam pelayanan. Kasi Pelayanan menyatakan, "Kami memastikan akses layanan desa yang adil dengan melakukan evaluasi rutin terhadap layanan." Begitupun dengan perangkat desa Ketanon. Berdasarkan paparan tersebut meskipun terkait keadilan sudah cukup baik, masyarakat sudah dilayani dengan adil namun tetap perlu dipertahankan dan juga di tingkatkan agar masyarakat merasa puas dan memiliki kepercayaan yang baik.

Pembahasan

Beberapa temuan tentang kinerja layanan menunjukkan bahwa di Desa Tanggulkundung dan Desa Ketanon tidak memiliki alur pelayanan dan Standar Pelayanan yang tertulis dengan jelas. Kemudian di kedua desa tersebut juga tidak memiliki Maklumat Pelayanan yang tertera.

Hal ini relevan dengan teori yang menyatakan Alur pelayanan serangkaian langkah sistematis mulai dari permintaan pelayanan oleh masyarakat hingga pemberian hasil pelayanan agar pelayanan berjalan efektif dan efisien. Namun teori tersebut bertentangan dengan temuan di kedua kantor desa yang belum adanya standar pelayanan (Hamim et al., 2022). Sebagai pedoman penilaian mutu layanan, standar pelayanan juga mencerminkan tanggung jawab dan janji penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna. Namun teori tersebut bertentangan dengan temuan di kedua kantor desa yang belum adanya standar pelayanan (Purwaganda & Kuswandi, 2024). Kemudian hal ini juga relevan dengan teori mengenai maklumat pelayanan yang sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik secara lebih sukses dan efisien dengan penekanan pada disiplin kerja. Namun teori tersebut bertentangan dengan temuan di kedua kantor desa yang belum adanya maklumat pelayanan (Trisakti & Muljawan, 2024).

Temuan terkait responsivitas hal ini relevan dengan penelitian yang menyatakan kepercayaan publik dibangun melalui transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Pola yang muncul dari hasil wawancara menunjukkan bahwa kedua desa memiliki tantangan dalam membangun kepercayaan publik. Teori ini sejalan dengan temuan di desa Ketanon yang mampu menerapkan responsivitas yang baik. Namun teori ini menentang temuan di desa Tanggulkundung yang masih memiliki persepsi negatif terhadap kinerja layanan yang belum memaksimalkan responsivitas. Penelitian Thahir Haning et al., (2020) mengemukakan bahwa sikap positif dan profesionalisme petugas sangat krusial dalam membentuk public trust. Temuan ini menguatkan bahwa dimensi interpersonal dalam pelayanan sangat memengaruhi persepsi masyarakat dan pada akhirnya tingkat kepercayaan mereka.

Dalam upaya peningkatan responsivitas dan komunikasi relevan dengan teori meningkatkan kepercayaan publik yang menyatakan penyampaian layanan harus dilakukan dengan tepat waktu, akurat, serta disertai perhatian dan keramahan. Hal ini sangat penting karena jasa layanan bersifat tidak berwujud (intangible) dan bergantung pada persepsi. Atribut-atribut layanan pelanggan ini dapat diringkas dalam akronim COMFORT, yang mencakup caring (kepedulian), observant (suka memperhatikan), mindful (hati-hati), friendly (ramah), obliging (bersedia membantu), responsible (bertanggung jawab), dan tactful (bijaksana). pelayanan prima atau pelayanan berkualitas terdiri dari empat unsur pokok, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan (Nashar, 2020).

Dalam upaya peningkatan Empati dan keadilan relevan teori meningkatkan kepercayaan publik yang menyatakan menjaga kualitas pelayanan dan efektivitas pelaksanaan layanan, penyelenggaraan pelayanan publik harus mencakup beberapa hal berikut: Proses yang mudah bagi pihak yang berkepentingan, Pelayanan yang wajar, Pelayanan yang sama tanpa diskriminasi, Perlakuan yang jujur dan transparan (Nashar, 2020).

SIMPULAN

Secara keseluruhan, kinerja layanan di kedua desa menunjukkan perbedaan yang signifikan. Kinerja layanan di Desa Tanggulkundung menunjukkan beberapa hal yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal responsivitas dan kecepatan pelayanan. Masyarakat mengeluhkan proses yang kurang efektif dan kurangnya kejelasan informasi yang disampaikan. Sebaliknya, kinerja layanan di Desa Ketanon

dinilai lebih baik. Masyarakat merasa puas dengan kecepatan dan keramahan petugas, serta komunikasi yang jelas. Namun di kedua desa tidak terdapat alur pelayanan yang tertulis standar pelayanan yang belum di terapkan, serta belum ada standar pelayanan dan maklumat pelayanan tertulis.

Dalam membentuk kepercayaan masyarakat melalui kinerja layanan agar mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat desa dapat disimpulkan beberapa hal yaitu Responsivitas penting untuk menangani keluhan dan kebutuhan masyarakat dengan cepat. Masyarakat cenderung lebih percaya kepada pemerintah desa yang responsif terhadap keluhan dan kebutuhan mereka. Komunikasi yang jelas dan ramah sangat berpengaruh terhadap kenyamanan masyarakat. Penyampaian informasi yang jelas dan ramah sangat penting untuk menciptakan kenyamanan bagi masyarakat. Komunikasi yang baik akan membuat masyarakat merasa dihargai dan lebih percaya pada layanan yang diberikan. Penerapan empati dalam pelayanan, memahami kebutuhan dan perasaan masyarakat adalah kunci dalam membangun kepercayaan. Perangkat desa harus menunjukkan empati dalam setiap interaksi, termasuk melayani masyarakat tanpa batas waktu. Pelayanan yang adil dan merata untuk semua warga desa, terutama kelompok rentan, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Pemerintah desa harus memastikan bahwa semua warga mendapatkan akses layanan yang setara.

Adapun saran bagi pemerintah desa peneliti menyarankan untuk memberikan alur pelayanan yang jelas tertulis, menerapkan dan menegakkan standar pelayanan yang jelas serta adanya maklumat pelayanan untuk semua layanan desa agar kinerja perangkat desa lebih terstruktur dan efisien. Serta memberikan kualitas pelayanan yang lebih responsif dan komunikatif. Kemudian peneliti juga menyarankan untuk mengadakan pertemuan rutin dengan masyarakat untuk mendengarkan aspirasi dari masyarakat. Bagi Masyarakat peneliti menyarankan kepada masyarakat untuk lebih aktif memberikan masukan kepada pemerintah desa mengenai pelayanan yang di terima. Menyampaikan keluhan dan aspirasi dengan cara yang konstruktif agar pemerintah desa dapat memperbaiki layanan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada aspek waktu, sumber daya, dan kemampuan peneliti. Kemungkinan ada beberapa faktor yang tidak bisa peneliti temukan, dikarenakan tidak terdeteksi oleh instrumen penelitian. Kesimpulan diperoleh dari hasil analisis data, sehingga diperlukan penelitian lanjutan yang lebih luas dengan metode, sampel, dan instrumen yang lebih beragam dan mendalam, khususnya terkait kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Amelia, A., Ridwan Tikollah, M., & Anwar, A. (2024). Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Pengelolaan Keuangan Di Desa Samaenre Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros. 4(1), 1276–1285.
- Anggito, Alibi, & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (1 st ed). Jawa Barat: CV. Jejak.
- Anirwan, A., & Annas, A. (2020). Upaya Peningkatan Kinerja Layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Soppeng. *Journal of Governance and Local Politics*, 2(2), 131–150. <https://doi.org/10.47650/jglp.v2i2.61>
- Antlov, H., Wetterberg, A., & Dharmawan, L. (2016). Village Governance, Community Life, and the 2014 Village Law in Indonesia. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 52(2), 161–183. <https://doi.org/10.1080/00074918.2015.1129047>
- Ariyanto, A., & Amalia, R. (2020). Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman Jne Di Kota Banda Aceh Terkait Keterlambatan Pengantaran. *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh*, 10(2), 19–37. <https://doi.org/10.37598/jimma.v10i2.999>
- Asmike, M., & Sari, P. O. (2022). *Manajemen Kinerja (Meningkatkan Keunggulan Bersaing)*. In Unipma Press (Vol. 3, Issue 1).
- Azhary, A., Trisnawati, A. D., Palakyah, I. Y., Apriani, R., & Cahyani, A. R. (2024). Pengaruh Publik Relation Terhadap Kepercayaan Publik Dalam Sektor Pelayanan Publik. 1(6), 521–526.

- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2014). Government Performance and Trust in Government. Permanent Study Group on Productivity and Quality in the Public Sector at the EGPA Annual Conference, Vaasa, Finland., 2(January 2001), 19–42.
- Budiarto, A., Wahyuniar, L., Mamlukah, M., & Suparman, R. (2023). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Kinerja Karyawan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Bumiayu Kabupaten Brebes Tahun 2023. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02), 284–292. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i02.923>
- Danang Satrio, & Lovita Asri. (2023). Analisis Empaty, Persuasion, Impact dan Communication. *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(2014), 350–358.
- Endrawati, E. A., Kaemirawati, D. T., & Herawati, S. (2024). Perlindungan Hukum sebagai Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Perbankan: Studi Kasus Kejahatan Perbankan di Indonesia. 13, 589–602. <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i2.945>
- Hamim, U., Mahmud, R., Lukum, R., & Nurdin, M. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai. *Jambura Journal Civic Education*, 2(1), 130–135. <https://doi.org/10.37905/jacedu.v2i1.14517>
- Harbowo, N. (2025). Kepercayaan Publik Rendah, DPR Diminta Berbenah. *Kompas.id: Anita Yossihara*. https://www.kompas.id/artikel/kepercayaan-publik-rendah-dpr-diminta-berbenah?status=sukses_login&utm_source=kompasid&utm_medium=login_paywall&utm_campaign=login&utm_content=https://www.kompas.id/artikel/kepercayaan-publik-rendah-dpr-diminta-berbenah&loc=h
- Kolter, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *Boletin cultural e informativo - Consejo General de Colegios Medicos de España* (15th ed, Vol. 22). Pearson Education.
- Mayasari, E., Halimah, A. H., Murtado, D., & Islam, M. P. (2024). Implementasi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Lingkungan Sekolah di SMKS Nu Kota Tasikmalaya. 3(1).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc.
- Nashar. (2020). Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. Pamekasan: Duta Media.
- Purwaganda, S., & Kuswandi, A. (2024). Pengaruh Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pengaduan Konsumen Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Governance*, 12(1), 1–12. <https://doi.org/10.33558/governance.v12i1.8326>
- Putra, J. A., & Irawan, D. (2023). Kepercayaan Masyarakat terhadap Penyaluran Dana Zakat (Studi Kasus BAZNAS Kota Pekanbaru). *Jurnal Hukum Respublica Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning*, 130–145.
- Ridho, A., Nita, S., & Fadri, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Pengaduan Publik Di Pelayanan SIM Polda Metro Jaya Dki Jakarta Terhadap Kepercayaan Masyarakat. *Journal GEEJ*, 04(02), 276–285.
- Rossevelt, F. A., Aisyah, D., Butar-butur, S. R., Melri, A., Dea, S., Ginting, K., Juni, M., Sinaga, A., Azwa, A., Winta, E., Wiganda, A., & Sijabat, R. P. (2024). SAJJANA: Public Administration Review Analisis Pengaruh Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Kinerja Kepolisian (Studi kasus: Pencurian Kendaraan Bermotor (Curanmor) di Kota Medan). 1(2), 1–11.
- Salsabila, D. O., & Kumala, R. (2022). Efektivitas Penggunaan Media Sosial Dalam Transparansi Perpajakan Sebagai Upaya Peningkatan Kepercayaan Publik (Studi Kasus Wajib Pajak KPP Pratama Cibitung). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(4), 446–453.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi Kedu)*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Thahir Haning, M., Hasniati, & H. Tahili, M. (2020). *Publik Trust dalam Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi dan Strategi*. UPT Unhas Press.
- Trisakti, F., & Muljawan, A. R. (2024). Pentingnya Maklumat Pelayanan Publik dalam Peningkatan Disiplin Kerja Pada Dinas Kesehatan. 1.
- Yolanda, P., Widiani, H. S., & Sari, E. Y. D. (2022). Kinerja Karyawan: Faktor-Faktor yang Memengaruhi. *Jurnal Diversita*, 8(2), 148–157. <https://doi.org/10.31289/diversita.v8i2.5788>
- Yusuf. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Publik Melalui Komitmen. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 12(2), 102–114. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32833/majem.v12i2.446>