

Penguatan Aksesibilitas Pelayanan Publik Guna Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Balai Desa Wonosari, Grujugan, Bondowoso***Enhancing Accessibility of Public Services to Improve Community Satisfaction with the Village Hall of Wonosari, Grujugan, Bondowoso*****Naufal Mu'ammam^{1*}, Rida Mahmudah², Agus Afandi³**¹⁻³UIN Sunan Ampel Surabaya, IndonesiaEmail: moorenm22@gmail.com¹, ridamahmudah19@gmail.com², agusafandi@uinsa.ac.id³Korespondensi penulis: moorenm22@gmail.com***Article History:**

Received: Oktober 19, 2024;

Revised: November 16, 2024;

Accepted: Desember 13, 2024;

Published: Desember 17, 2024;

Keywords: Accessibility, facility, experience, village hall, Wonosari

Abstract: This study focuses on analyzing the impact of accessibility, facilities, and experiences on the community's interest in visiting the Wonosari Village Hall in Grujugan, Bondowoso. The research employs a qualitative method based on a literature review, integrating various previous studies that have explored the community's interest in visiting the Wonosari Village Hall. Additionally, quantitative data were obtained through interviews with village officials and several local residents. The village hall itself plays a crucial role in supporting various administrative activities, including agendas related to both sub-district and district-level governance. The findings indicate that each variable significantly influences the community's interest in visiting the village hall. Accessibility contributes to the ease with which residents can reach the village hall, while facilities and experiences are closely linked to the satisfaction levels following their visit. Those three plays a key role in determining the extent of the community's reliance on the village hall services, particularly in the context of technological advancements that allow for the use of social media and the internet. This aims to contribute to the fields of education, social sciences, and environmental studies, and serve as a reference for other researchers interested in further exploring the Wonosari Village Hall.

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada analisis dampak aksesibilitas, fasilitas, dan pengalaman terhadap minat masyarakat dalam mengunjungi Balai Desa Wonosari di Grujugan, Bondowoso. Studi ini menerapkan metode kualitatif berbasis studi pustaka, dengan memadukan berbagai penelitian terdahulu yang mengkaji minat kunjungan warga ke Balai Desa Wonosari, serta metode kuantitatif yang melibatkan wawancara dengan perangkat desa dan beberapa warga setempat. Balai desa memainkan peran penting dalam mendukung berbagai aktivitas administrasi desa, termasuk agenda yang berkaitan dengan pemerintahan kecamatan maupun kabupaten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap variabel memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan masyarakat dari berbagai dusun di Wonosari ke Balai Desa. Aksesibilitas berperan dalam memudahkan warga mengunjungi balai desa, sementara fasilitas dan pengalaman berkaitan dengan tingkat kepuasan setelah kunjungan. Ketiganya memiliki peran penting dalam menentukan seberapa besar kebutuhan warga terhadap layanan balai desa, terutama dalam konteks perkembangan teknologi yang memungkinkan pemanfaatan media sosial dan internet. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bidang pendidikan, sosial, dan lingkungan, serta menjadi referensi bagi peneliti lainnya yang ingin mengkaji Balai Desa Wonosari lebih dalam.

Kata Kunci: Aksesibilitas, fasilitas, pengalaman, balai desa, Wonosari.

1. PENDAHULUAN

Dalam era di mana teknologi semakin mendominasi, penting untuk menjaga keseimbangan antara interaksi digital dan tatap muka. Balai desa, sebagai institusi lokal, memiliki peran penting dalam mempertahankan interaksi sosial yang langsung di antara warga. Modernisasi yang terus berkembang harus dibarengi dengan aksesibilitas, fasilitas, dan pengalaman yang menjadi elemen penting dalam menentukan interaksi masyarakat dengan institusi publik, termasuk balai desa (Vellayati & Dwihartanti, 2018). Balai Desa Wonosari di Grujugan, Bondowoso, berperan sebagai pusat administrasi serta pusat kegiatan sosial dan budaya masyarakat setempat. Relevansi balai desa ini menjadi topik penting, terutama karena perkembangan teknologi telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan layanan publik.

Desa Wonosari yang berada di Kecamatan Grujugan, Kabupaten Bondowoso, dikenal dengan karakteristik budaya yang kuat dan masyarakatnya yang masih memegang teguh nilai-nilai tradisional. Desa ini memiliki tata letak yang strategis dengan lingkungan yang subur, didukung oleh lahan pertanian yang luas. Namun, akses ke balai desa masih menjadi kendala yang mempengaruhi interaksi warga dengan fasilitas tersebut. Dalam kesehariannya, mayoritas penduduk Desa Wonosari berprofesi sebagai petani, yang kerap kali memprioritaskan urusan ekonomi sehingga kunjungan ke balai desa bukanlah hal utama. Kehidupan sosial masyarakat Desa Wonosari yang masih kental dengan nilai kebersamaan dan gotong royong sangat terlihat dalam berbagai aktivitas desa. Balai desa, sebagai pusat administrasi dan tempat berkumpul, seharusnya menjadi sarana yang optimal untuk mendukung kegiatan-kegiatan ini. Namun, akses yang sulit dan fasilitas yang kurang memadai sering kali menjadi hambatan bagi warga untuk memanfaatkan balai desa dengan maksimal (Safitri & Novitaningtyas, 2022). Sebagai contoh, sulitnya transportasi menuju balai desa mengurangi partisipasi warga dalam berbagai kegiatan yang diadakan. Untuk meningkatkan peran balai desa, sangat penting untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan aksesibilitasnya, sehingga balai desa bisa berfungsi lebih efektif sebagai pusat kegiatan masyarakat (Rezha et al., 2013).

Pusat kegiatan administratif dan sosial yang ada di Desa Wonosari, yaitu balai desa, terletak cukup strategis di pusat desa. Namun, tantangan aksesibilitas menjadi kendala utama bagi warga, terutama mereka yang tinggal di dusun yang jauh dari pusat desa. Jalan menuju balai desa yang tidak terlalu baik turut mempengaruhi kenyamanan warga untuk berkunjung, sehingga mengurangi tingkat kunjungan (Vellayati & Dwihartanti, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan infrastruktur sangat diperlukan untuk meningkatkan kemudahan akses ke balai desa. Peningkatan aksesibilitas dan fasilitas balai desa menjadi sangat penting agar balai desa dapat lebih dimanfaatkan oleh masyarakat, terutama dalam mendukung kegiatan sosial

dan administrasi desa. Perbaikan yang dilakukan desa bisa meningkatkan partisipasi warga dalam berbagai kegiatan di balai desa.

Kondisi sosial ekonomi masyarakat Desa Wonosari yang sebagian besar terdiri dari petani dengan tingkat pendidikan yang bervariasi, mempengaruhi pandangan mereka terhadap pentingnya fungsi balai desa. Banyak warga yang masih berpandangan bahwa balai desa hanya berperan sebagai tempat untuk urusan administrasi dan tidak memberikan manfaat langsung bagi kehidupan mereka. Padahal, balai desa memiliki peran yang lebih luas, seperti menjadi tempat penyuluhan, pusat kegiatan sosial, dan berbagai program pemberdayaan masyarakat. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang fungsi-fungsi tersebut menjadi sangat penting, agar mereka dapat memanfaatkan balai desa dengan lebih baik. Selain itu, fasilitas yang lebih baik di balai desa juga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk mengunjunginya dan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang diadakan.

Aksesibilitas yang lebih baik tidak hanya mempermudah warga dalam mengunjungi balai desa, tetapi juga membuka peluang bagi balai desa untuk melayani berbagai kelompok masyarakat yang membutuhkan perhatian khusus (Azwar, 2019). Misalnya, kelompok perempuan, anak-anak, dan lansia yang sering kali mengalami kesulitan dalam mengakses layanan publik karena keterbatasan fasilitas. Dengan aksesibilitas yang lebih baik, balai desa dapat menjadi lebih inklusif dalam melayani kebutuhan masyarakat yang beragam. Ini akan memberikan dampak positif, tidak hanya dalam hal peningkatan kunjungan, tetapi juga dalam memperkuat peran balai desa sebagai pusat pemberdayaan masyarakat yang efektif.

Peningkatan fasilitas di balai desa Desa Wonosari sangat diperlukan untuk mendukung berbagai aktivitas sosial dan administrasi yang dilakukan oleh masyarakat. Fasilitas yang memadai mempengaruhi bagaimana balai desa dapat berfungsi sebagai tempat yang nyaman dan menarik untuk berkumpul, berdiskusi, serta merencanakan berbagai kegiatan pembangunan desa (Vellayati & Dwihartanti, 2018). Hal lain yang perlu diperhatikan adalah aksesibilitas yang baik akan memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di wilayah terpencil, dapat dengan mudah berpartisipasi dalam kegiatan yang diselenggarakan di balai desa (Safitri & Novitaningtyas, 2022). Peran pemerintah desa dalam memperbaiki fasilitas dan aksesibilitas ini sangat krusial untuk meningkatkan fungsi balai desa sebagai pusat pelayanan dan interaksi sosial di Desa Wonosari.

Balai desa harus mengikuti relevansi masyarakat di tengah arus globalisasi dan digitalisasi. Seiring dengan meningkatnya ketergantungan pada teknologi, ada risiko bahwa minat masyarakat terhadap interaksi langsung dengan balai desa dapat menurun (Sonia, 2022). Hal ini menimbulkan kekhawatiran bahwa balai desa mungkin tidak lagi menjadi pusat

aktivitas masyarakat jika tidak ada langkah yang diambil untuk meningkatkan daya tariknya (Safitri & Novitaningtyas, 2022). Kajian mendalam seputar aksesibilitas, fasilitas, dan pengalaman dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kunjungan masyarakat ke balai desa diperlukan untuk mengetahui seberapa puas warga desa dalam menilai kualitas pelayanan publik, khususnya di Balai Desa Wonosari. Pendekatan terhadap masyarakat harus dilakukan melalui berbagai survei, pendekatan secara lisan, hingga mengadakan amplop surat khusus yang berisi saran atau kritik warga seputar keluhan mereka terhadap kualitas pelayanan publik, akses, hingga fasilitas yang mereka dapat ketika mengunjungi balai desa.

Pentingnya aksesibilitas dan fasilitas di balai desa menjadi pengaruh utama dalam mendorong peningkatan partisipasi warga. Dengan akses yang lebih mudah dan fasilitas yang lebih baik, balai desa akan lebih menarik bagi warga untuk digunakan sebagai tempat kegiatan sosial, administrasi, dan pembangunan desa. Peningkatan kualitas fasilitas juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, yang pada gilirannya akan memperkuat kohesi sosial di Desa Wonosari (Richo et al., 2019). Selain itu, balai desa yang lebih mudah diakses dan lebih nyaman akan meningkatkan interaksi warga dengan pemerintah desa, sehingga tercipta hubungan yang lebih baik antara masyarakat dan pemerintah setempat.

Implementasi hasil penelitian ini berpotensi memberikan dampak signifikan pada kehidupan masyarakat di Desa Wonosari dan sekitarnya. Dengan memperbaiki aksesibilitas, meningkatkan kualitas fasilitas, dan memastikan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung, balai desa dapat berfungsi lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Huzangi & Astuti, 2020). Penelitian ini juga menyoroti pentingnya menjaga kualitas fasilitas dan pengalaman yang ditawarkan di balai desa. Dengan menyediakan layanan yang tidak hanya memadai tetapi juga memuaskan, balai desa dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat. Dalam jangka panjang, ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap balai desa sebagai institusi yang berfungsi untuk kepentingan mereka.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menyediakan analisis mendalam yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pemerintah desa dan pemangku kepentingan lainnya. Data ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam mengunjungi balai desa. Perbaikan aksesibilitas dan fasilitas balai desa di Desa Wonosari akan membawa dampak signifikan terhadap kunjungan dan partisipasi warga dalam berbagai kegiatan desa. Dengan kondisi yang lebih baik, balai desa akan menjadi pusat kegiatan yang lebih aktif dan dinamis, sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk memanfaatkannya. Ini akan

memperkuat peran balai desa dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Desa Wonosari dan meningkatkan kualitas kehidupan mereka secara keseluruhan. Dengan memahami faktor-faktor ini, pemerintah desa dapat mengambil langkah-langkah yang lebih tepat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi pemerintah desa dalam merumuskan kebijakan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan warga sehingga balai desa dapat terus memainkan peran penting sebagai pusat layanan publik yang mendukung kesejahteraan masyarakat lokal. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan di balai desa. Penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori dalam bidang ilmu sosial, terutama yang berkaitan dengan studi tentang institusi lokal dan interaksi masyarakat. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam konteks yang serupa.

2. METODE

Pengabdian masyarakat ini dilakukan oleh anggota program KKN Persemakmuran UIN Sunan Ampel Surabaya yang beranggotakan 14 orang untuk pengabdian masyarakat di desa Wonosari, Grugugan, Bondowoso, agar bisa mengeksplorasi secara mendalam dampak aksesibilitas, pengalaman, dan fasilitas dalam mempengaruhi minat kualitas pelayanan publik terhadap kunjungan warga ke Balai Desa Wonosari. Pendekatan metode yang digunakan adalah *Asset Based Community Development* (ABCD), yang menekankan pentingnya pemanfaatan aset dan potensi lokal yang ada di dalam komunitas. ABCD adalah metode pemberdayaan alternatif yang berfokus pada pengembangan potensi yang sudah dimiliki oleh masyarakat itu sendiri. Aset dalam konteks ini merujuk pada segala bentuk kekayaan yang ada di komunitas, baik itu dalam bentuk potensi individu seperti kecerdasan, gotong royong, kebersamaan, maupun sumber daya alam (SDA) yang tersedia. Dengan pendekatan berbasis aset ini, masyarakat diharapkan dapat mengembangkan kemandirian dan meningkatkan pendapatan mereka, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada kesejahteraan yang lebih baik.

Metode ABCD ini mencakup lima langkah kunci dalam proses pelaksanaan program pengabdian, yang terdiri dari:

1. *Discovery* (Menemukan Aset)

Langkah awal adalah mengidentifikasi aset yang ada melalui percakapan dan wawancara dengan perangkat desa, lalu ke warga dan berbagai organisasi internal desa. Proses ini bertujuan untuk menggali kembali kesuksesan-kesuksesan yang pernah diraih, serta kontribusi individu yang menjadi motor penggerak dari kegiatan atau usaha tertentu. Di Desa Wonosari, yang sebagian besar warganya bekerja sebagai petani dan peternak, wawancara dilakukan dengan kepala desa, perangkat desa, serta masyarakat untuk mengenali aset-aset

lokal yang ada. Desa ini memiliki sekitar lima dusun dengan 26 UMKM yang sebagian besarnya merupakan panen dari hasil pertanian dan peternakan mereka. Selain itu, salah satu aset besar lain adalah adanya balai desa sebagai pusat seluruh aktivitas warga, baik dalam koordinasi, penjualan, hingga pencarian relasi baru sehingga balai desa menjadi titik paling krusial sebagai aset desa.

2. *Dream* (Merumuskan Mimpi)

Pada tahap ini, dilakukan eksplorasi kreatif dan kolektif untuk melihat potensi masa depan yang dapat diwujudkan, serta harapan-harapan yang paling diinginkan oleh masyarakat. Cita-cita ini menjadi landasan untuk merancang program yang akan dilaksanakan. Di Desa Wonosari, mimpi yang dimiliki oleh warga justru terhambat dengan kurangnya fasilitas yang memadai, terutama dari sisi informasi, penyatuan antar pebisnis, dan bagaimana cara mengembangkan bisnis agar tidak stagnan di satu tempat. Untuk itu, peneliti bekerja sama dengan seluruh perangkat desa untuk merealisasikan berbagai program yang sudah dirancang dan menjadikan balai desa sebagai pusat dari segala proses pemajuan kesejahteraan warga.

3. *Design* (Merancang Strategi)

Setelah mengetahui mimpi yang diinginkan, langkah selanjutnya adalah merancang strategi untuk mencapainya. Strategi ini melibatkan penggunaan aset yang telah diidentifikasi pada tahap sebelumnya secara konstruktif dan inklusif. Dalam konteks Desa Wonosari, strategi yang diterapkan meliputi peningkatan literasi pemasaran, promosi melalui media sosial, seminar digital *marketing*. Marketplace digital di platform seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp Business juga dibuat untuk memperluas jangkauan pemasaran produk UMKM. Adapun strategi awal yang dilakukan selain mengadakan edukasi yang terpusat di balai desa, adalah kunjungan langsung ke tiap UMKM dan warga sekitar guna mematangkan program yang akan dibuat di balai desa. Perbaikan fasilitas dan aksesibilitas balai desa diperbincangkan dengan seluruh perangkat desa agar warga lebih mudah mengunjungi balai desa sekaligus merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan demi suksesnya realisasi program.

4. *Define* (Pelaksanaan)

Pada tahap ini, strategi yang telah dirancang mulai diimplementasikan dan dipantau secara berkelanjutan. Realisasi dari program ini mencakup perbaikan jalan menuju desa, pemberitahuan seputar desa Wonosari dan segala UMKM yang ada melalui *website* resmi desa yang sudah dua tahun nonaktif, tidak ada satu pun berita yang muncul. Semasa pemberdayaan berlangsung, peneliti sudah menerbitkan delapan berita. Edukasi seputar UMKM, masyarakat sadar hukum, pengelolaan sampah plastik menjadi *ecobreak* hingga pengadaan lapangan serbaguna untuk memaksimalkan potensi pemuda merupakan bentuk nyata dari program yang

selama ini dijalankan. Selain itu, pendampingan dalam promosi produk di media sosial dan proses pembuatan NIB juga dilakukan, serta pendaftaran lokasi UMKM di Google Maps untuk memudahkan akses bagi pembeli.

5. *Destiny* (Melaksanakan dan Memantau)

Tahap akhir ini melibatkan pelaksanaan program yang telah disepakati untuk mewujudkan mimpi komunitas melalui pemanfaatan aset. Proses monitoring dilakukan secara berkala untuk memastikan pencapaian program dan memicu inovasi berkelanjutan. Misalnya, UMKM yang telah mengikuti pendampingan berhasil mendapatkan NIB dan telah terdaftar di Google Maps, terus dipantau setiap tiga hari sekali untuk memaksimalkan promosi di media sosial. Perbaikan jalan diselesaikan lebih cepat dan lapangan serbaguna sudah bisa digunakan untuk futsal setelah dipasang jaring beserta gawangnya. Selain balai desa yang sudah memadai dari sisi aksesibilitas dan fasilitas, lapangan serbaguna menjadi tempat pusat kedua dalam pelaksanaan HUT Republik Indonesia ke-79. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan perekonomian desa dan kesejahteraan masyarakat.

3. HASIL

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Balai Desa Wonosari telah merancang berbagai strategi yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia (SDM). Salah satu langkah utama adalah mengadakan pelatihan intensif bagi pegawai desa guna meningkatkan keterampilan mereka dalam administrasi dan layanan publik (Anwar et al., 2022). Program pelatihan ini dirancang untuk memperkuat kompetensi teknis serta kemampuan interpersonal mereka, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih profesional dan efisien. Pelatihan ini juga melibatkan pemanfaatan teknologi informasi yang semakin penting dalam pelayanan publik. Dengan mengembangkan keterampilan SDM, Balai Desa Wonosari bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pelayanan memenuhi standar tinggi yang diharapkan oleh masyarakat. Investasi dalam pelatihan SDM adalah langkah strategis untuk memastikan peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan. Pelatihan seperti *parenting*, paralegal dan advokasi, digital *marketing*, hingga penyuluhan pentingnya kesehatan mental anak-anak seputar *bullying* dan pernikahan dini dilaksanakan dalam 40 hari terakhir guna meningkatkan kualitas SDM desa dari berbagai kalangan usia.

Di samping pengembangan SDM, Balai Desa Wonosari juga memprioritaskan perbaikan infrastruktur sebagai bagian dari strategi peningkatan layanan publik. Fasilitas yang baik, seperti ruang layanan yang nyaman dan peralatan modern, berkontribusi pada efisiensi dan kenyamanan saat masyarakat mengakses layanan. Penyediaan infrastruktur yang memadai tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga mempercepat proses pelayanan, sehingga

mengurangi waktu tunggu bagi warga. Pengadaan infrastruktur ini meliputi pembelian bendera pada acara 17 Agustus tahun 2024, *sound system* yang bisa dioperasikan warga, pembelian kursi baru, hingga pengadaan lapangan serbaguna yang tanahnya dihibahkan langsung oleh kepala desa atau tanah milik sendiri. Ketersediaan pembangunan baru dan pengembangan infrastruktur difokuskan kepada kegiatan warga dan antusiasme mereka dalam mengikuti kegiatan sehingga kebersamaan, kepuasan, dan kedekatan emosional terjalin. Dari ketiganya, terbentuk sinergi yang bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Desa Wonosari (Irawati et al., 2022).

Partisipasi aktif masyarakat merupakan bagian integral dari strategi Balai Desa Wonosari dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan melibatkan warga dalam proses perencanaan dan evaluasi layanan, balai desa dapat mengumpulkan masukan yang berguna untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan. Melibatkan masyarakat juga membantu meningkatkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab terhadap pelayanan publik. Balai Desa Wonosari tidak hanya mengembangkan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan warga (Amareta et al., 2016). Partisipasi aktif masyarakat memastikan bahwa layanan yang disediakan benar-benar mencerminkan harapan dan kebutuhan mereka, terlebih memudahkan warga ketika ingin memberi saran atau masukan kepada perangkat desa secara keseluruhan atau individual.

Strategi lain yang diterapkan oleh Balai Desa Wonosari adalah meningkatkan komunikasi dan transparansi dalam pelayanan publik. Memberikan informasi yang jelas tentang prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian layanan membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan warga. Transparansi juga memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah desa. Balai desa menggunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial dan pengumuman publik, untuk menyebarluaskan informasi mengenai pelayanan publik. Dengan cara ini, masyarakat dapat mengakses informasi yang mereka butuhkan dan merasa lebih terlibat dalam proses pelayanan.

Kolaborasi dengan pihak eksternal, seperti pemerintah daerah, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta, juga menjadi strategi penting untuk Balai Desa Wonosari dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Kemitraan ini memungkinkan balai desa untuk memperoleh sumber daya tambahan yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan. Melalui kerja sama ini, balai desa dapat mengadopsi praktik terbaik dari lembaga lain dan menerapkannya dalam konteks lokal. Kolaborasi ini juga membuka peluang untuk mendapatkan dukungan tambahan dalam bentuk dana, tenaga ahli, dan teknologi. Dengan

membangun kemitraan yang kuat, Balai Desa Wonosari dapat memperluas jangkauan dan efektivitas layanan publik yang diberikan.

Evaluasi berkala dan *monitoring* kinerja layanan publik merupakan bagian dari strategi Balai Desa Wonosari untuk memastikan kualitas pelayanan. Melalui evaluasi rutin, balai desa dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan, serta menentukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. *Monitoring* kinerja juga memastikan bahwa pelayanan tetap sesuai dengan standar yang ditetapkan dan bahwa kendala dapat diatasi dengan cepat. Evaluasi ini berfungsi sebagai alat untuk mempertahankan akuntabilitas dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan. Dengan pendekatan ini, Balai Desa Wonosari dapat menjaga kualitas layanan dan memastikan bahwa setiap aspek pelayanan publik berjalan dengan baik.

Aksesibilitas layanan juga menjadi fokus utama dalam strategi Balai Desa Wonosari. Dengan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, memiliki akses yang sama, balai desa dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif. Pengadaan berbagai kegiatan di Rumah Lansia Wonosari seperti metode baca-tulis, metode mengaji Ummy, hingga senam dan khataman rutin menjadi rutinitas para lansia. Contoh lain seperti adanya lapangan serbaguna yang setiap sore digunakan untuk futsal para pemuda dan bapak-bapak desa. Pembagian jadwal dilakukan secara merata kepada lima dusun dengan perincian satu hari satu dusun dan dua harinya digunakan untuk latihan antar dua dusun guna mempersiapkan kader olahraga terbaik desa. Dengan strategi ini, Balai Desa Wonosari bertujuan untuk memberikan layanan yang merata dan adil bagi seluruh masyarakatnya.

4. DISKUSI

Aksesibilitas dan fasilitas adalah dua elemen penting dalam menarik minat pengunjung ke berbagai tempat, salah satunya adalah balai desa. Penelitian milik Gampo (2023) menunjukkan bahwa kemudahan akses transportasi berperan signifikan dalam keputusan seseorang untuk mengunjungi suatu tempat (Haryono & Putra, 2023). Balai Desa Wonosari, yang terletak di dusun Krajan, menawarkan akses yang mudah dengan tersedianya berbagai moda transportasi umum serta infrastruktur jalan yang memadai. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian milik Ika (2016) yang menyatakan bahwa tempat pelayanan publik dengan aksesibilitas yang baik cenderung membuat warga puas. Pembuktian aksesibilitas ini bisa dilakukan dengan tidak adanya jalan berlubang di jalur utama yang bisa dilalui dengan berbagai kendaraan seperti motor, mobil, dan elf. Jalan yang mulus dan tidak adanya lubang sepanjang perjalanan menjadi tawaran kepada yang ingin berkunjung ke balai desa (Indriyani et al., 2017).

Aksesibilitas memang menjadi faktor pertama yang harus diperhatikan dalam mempertimbangkan banyak-sedikitnya pengunjung yang akan mendatangi suatu tempat, apalagi fasilitasnya (Hermawan, 2019). Ketika akses menuju balai desa mudah dijangkau, masyarakat akan lebih sering mengunjungi dan menggunakan berbagai layanan yang tersedia, seperti layanan administrasi dan sosial. Sebaliknya, jika aksesibilitasnya terbatas, maka hal ini akan menghambat interaksi masyarakat dengan balai desa dan mengurangi efektivitas layanan yang diberikan.

Desa Wonosari sudah menerapkan aksesibilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka, terutama seputar kemudahan warga dalam mengunjungi balai desa. Ini terlihat dengan adanya tiga jalur berbeda yang bisa dilewati penduduk desa. Jalur pertama berada di dekat balai desa dan hanya bisa dilewati motor sehingga tidak menyulitkan pengendara mobil atau mengganggu pejalan kaki. Jalur pertama menghubungkan dua dusun, yaitu Mangir dan Curah Lempet dengan akses jalan paving memadai. Jalur kedua berada di sisi Selatan balai desa dengan ruas jalan cukup untuk dilalui dua mobil atau empat sepeda motor. Jalur kedua ini berada di dekat pusat desa yang terletak di dusun Krajan dan sering dilalui warga luar yang melewati dusun Sekolahan. Adapun masyarakat dari dusun Patirana bisa melalui jalur kedua jika ingin berangkat menggunakan sepeda motor, terlebih jalur ini dianggap jalur paling memadai dengan tidak adanya aspal jalan yang rusak. Jalur terakhir berada di sebelah Utara Balai Desa Wonosari yang menjadi akses utama warga dusun Curah Lempet. Namun, ada beberapa titik jalan yang rusak dengan aspal berlubang sehingga memerlukan perbaikan. Hal ini tentu mengganggu pengendara mobil karena harus memutar dulu melewati jalur kedua apabila ingin melalui jalur yang lebih nyaman, pun bagi pengendara motor lebih menyukai jalur kedua dan pertama apabila ingin mengunjungi balai desa.

Pengalaman warga dalam memanfaatkan layanan di Balai Desa Wonosari menjadi elemen kunci yang memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik (Tri Laksana, 2023). Pengalaman positif yang dialami masyarakat saat menggunakan fasilitas dan layanan balai desa, seperti kemudahan dalam proses administrasi dan keramahan petugas, akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap balai desa sebagai pusat pelayanan publik. Sebaliknya, pengalaman negatif, seperti ketidaknyamanan dalam mengakses layanan atau sikap pelayanan yang kurang ramah, akan berdampak pada menurunnya minat masyarakat untuk kembali menggunakan layanan tersebut (Vellayati & Dwihartanti, 2018). Dari total tiga perangkat yang diwawancarai, ketiganya menyatakan bahwa pengalaman yang diberikan kepada warga desa sangatlah baik, dibuktikan dengan perangkat yang setiap hari kerja berada di balai desa atau hari libur ketika desa memiliki agenda tertentu. Pengalaman yang baik ini

diceritakan oleh warga karena mereka merasa diayomi dan dilayani sebaik mungkin oleh pihak perangkat. Seperti pengakuan Ibu Ervan yang tidak mengeluhkan kinerja perangkat desa dalam memberi pelayanan maksimal bagi warga, bahkan bersedia datang ke rumah warga apabila dibutuhkan.

Fasilitas yang disediakan di Balai Desa Wonosari merupakan faktor penting lainnya yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik. Fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan administrasi yang lengkap, dan akses internet yang stabil, akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Balai Desa Wonosari memiliki WIFI yang bisa diakses oleh semua warga dengan kecepatan 40 Mbps sehingga warga tidak kesulitan ketika diminta mengisi administrasi *online* di balai desa. Adapun fasilitas lain yang disediakan balai desa adalah mobil pribadi milik kepala desa yang bisa mengangkut delapan orang atau barang-barang berat yang diperlukan warga untuk pengadaan kegiatan. Mobil merk APV warna hitam ini selalu diparkir di balai desa dan kuncinya ditinggal di ruang kepala desa sehingga ketika ada warga yang ingin meminta bantuan desa dalam pengadaan kegiatan atau pelayanan dalam hal administrasi, mobil ini selalu siap digunakan atas izin kepala desa dengan salah satu perangkat menjadi sopirnya. Fasilitas ini merupakan investasi dan pengembangan desa untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu memenuhi harapan masyarakat. Fasilitas yang baik juga dapat meningkatkan citra balai desa sebagai pusat pelayanan publik yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sinergi antara aksesibilitas, pengalaman, dan fasilitas di Balai Desa Wonosari sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Ketiga faktor ini saling berhubungan dan saling mempengaruhi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh balai desa (Pundenswari, 2017). Sebagai contoh, meskipun fasilitas yang tersedia di balai desa sangat memadai, namun jika akses menuju balai desa sulit atau pengalaman warga saat menggunakan layanan tidak memuaskan, maka kualitas pelayanan publik tetap tidak akan optimal. Sebaliknya, ketika aksesibilitas, pengalaman, dan fasilitas berada pada tingkat yang tinggi, balai desa akan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat.

Aksesibilitas, pengalaman, dan fasilitas di Balai Desa Wonosari tidak hanya mempengaruhi aspek teknis pelayanan publik, tetapi juga berdampak pada dimensi sosial dan emosional masyarakat. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan memadai, hal ini akan meningkatkan rasa percaya diri mereka terhadap pemerintah desa sebagai penyedia layanan publik. Rasa percaya diri ini akan mendorong masyarakat untuk lebih aktif terlibat dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh balai desa, seperti

program sosial, pelatihan keterampilan, atau pertemuan warga. Sebaliknya, jika masyarakat merasa bahwa balai desa tidak mampu memenuhi kebutuhan mereka dengan baik, hal ini dapat menurunkan tingkat partisipasi dan memperlemah ikatan sosial di desa.

Dalam konteks pembangunan desa yang berkelanjutan, peningkatan kualitas pelayanan publik di Balai Desa Wonosari memiliki dampak yang luas dan signifikan. Dengan pelayanan yang lebih baik, balai desa dapat menjadi pusat kegiatan yang lebih aktif dan dinamis, yang akan mendorong partisipasi masyarakat dalam berbagai program pembangunan desa. Misalnya, program pelatihan keterampilan atau penyuluhan kesehatan dapat lebih efektif jika dilaksanakan di balai desa yang memiliki aksesibilitas yang baik, fasilitas yang memadai, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi peserta. Dalam jangka panjang, hal ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat, karena mereka dapat mengakses berbagai layanan dan program yang dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan mereka.

Hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat juga akan semakin erat seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di Balai Desa Wonosari. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan responsif, hal ini akan memperkuat kepercayaan mereka terhadap pemerintah desa sebagai lembaga yang berfungsi untuk melayani kepentingan mereka. Kepercayaan ini sangat penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat, yang pada akhirnya akan mendukung terciptanya stabilitas sosial dan politik di desa. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di balai desa tidak hanya penting untuk memenuhi kebutuhan teknis warga, tetapi juga untuk memperkuat legitimasi pemerintah desa di mata masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan aksesibilitas, pengalaman, dan fasilitas di balai desa harus diprioritaskan dalam setiap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik di Balai Desa Wonosari ditentukan oleh bagaimana aksesibilitas, pengalaman, dan fasilitas dikelola secara sinergis dan efektif. Ketiga faktor ini memiliki peran yang saling melengkapi dan bersama-sama membentuk persepsi masyarakat terhadap balai desa sebagai pusat pelayanan publik. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah desa untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam mengelola ketiga aspek ini agar balai desa dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya. Dengan meningkatkan aksesibilitas, memperbaiki pengalaman warga, dan menyediakan fasilitas yang memadai, balai desa akan mampu memenuhi harapan masyarakat dan berkontribusi secara signifikan dalam pembangunan desa. Peningkatan kualitas pelayanan publik di balai desa tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat peran balai desa sebagai institusi yang vital dalam kehidupan masyarakat Desa Wonosari.

5. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Balai Desa Wonosari dipengaruhi faktor aksesibilitas, pengalaman, dan fasilitas berperan penting dalam menentukan efektivitas pelayanan yang diberikan. Balai desa sebagai pusat administratif dan sosial di Desa Wonosari, terletak di lokasi strategis, namun masalah aksesibilitas yang terbatas menghambat partisipasi masyarakat. Pengalaman warga saat berinteraksi dengan Balai Desa Wonosari juga merupakan elemen kunci dalam menilai kualitas pelayanan. Pengalaman positif, seperti kemudahan dalam administrasi dan pelayanan yang ramah, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap balai desa. Sebaliknya, pengalaman negatif yang disebabkan oleh layanan yang tidak memadai atau kurangnya keramahan petugas, dapat menurunkan minat warga untuk mengunjungi balai desa. Fasilitas yang ada di Balai Desa Wonosari juga memainkan peranan penting dalam menentukan kualitas layanan. Fasilitas yang baik, seperti ruang tunggu yang nyaman dan peralatan yang memadai, adanya WIFI dan akses kendaraan seperti mobil APV milik kepala desa, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pengadaan fasilitas tambahan, seperti akses internet yang stabil dan kendaraan operasional, merupakan investasi penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Peningkatan fasilitas ini juga dapat memperbaiki citra balai desa sebagai pusat pelayanan yang profesional dan berkualitas. Memastikan fasilitas selalu dalam kondisi baik dan memenuhi standar adalah kunci untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Integrasi antara aksesibilitas, pengalaman, dan fasilitas mempengaruhi keseluruhan kualitas pelayanan publik di Balai Desa Wonosari. Ketiga faktor ini saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap balai desa. Aksesibilitas yang baik, pengalaman positif, dan fasilitas yang memadai harus hadir secara bersamaan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Ketidakseimbangan dalam salah satu dari ketiga aspek ini dapat mengurangi efektivitas pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat. Dengan melakukan perbaikan secara menyeluruh pada semua aspek ini, balai desa dapat lebih baik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan warga. Sinergi antara aksesibilitas, pengalaman, dan fasilitas akan memberikan dampak positif bagi kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang lebih baik akan mendorong partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan desa, serta memperkuat hubungan sosial dan kepercayaan terhadap pemerintah desa. Investasi dalam perbaikan infrastruktur, peningkatan pengalaman, dan fasilitas yang memadai adalah langkah strategis untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih inklusif dan responsif. Peningkatan ini juga akan mendukung pembangunan desa yang berkelanjutan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, Balai Desa

Wonosari dapat berfungsi lebih efektif sebagai pusat pelayanan publik yang mendukung kesejahteraan masyarakat dan menciptakan stabilitas sosial.

6. PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Terima kasih kepada seluruh elemen yang terlibat dalam penyusunan jurnal ini. Meski dalam prosesnya masih memiliki banyak kekurangan, peneliti berharap artikel ini bisa memberi manfaat, terutama bagi mereka yang mengikuti kegiatan pemberdayaan masyarakat. Mohon maaf apabila ada kosakata yang tidak mengenakan hati dalam penulisan jurnal ini.

DAFTAR REFERENSI

- Amareta, D. I., Arum, P., & Hikmah, F. (2016). Peningkatan keterampilan kader dalam pengukuran panjang badan bayi sebagai upaya deteksi dini stunting di wilayah kerja Puskesmas Sumbersari. *J-Dinamika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 9–13. <https://doi.org/10.25047/j-dinamika.v1i1.128>
- Anwar, R. N., Mulyadi, M., & Soleh, A. K. (2022). Kepemimpinan transformasional kepala PAUD untuk meningkatkan mutu pendidik. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(4), 2852–2862. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i4.1577>
- Azwar, H. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Studi kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang). *Sosio E-Kons*, 11(3), 259–267.
- Haryono, G., & Putra, P. E. (2023). Produk wisata, kelompok acuan, dan lokasi terhadap keputusan berkunjung di objek wisata Air Panas Semurup Kabupaten Kerinci. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Hermawan, B. H. (2019). Fasilitas wisata edukasi tanaman hias di Surabaya. *EDimensi Arsitektur Petra*, 7(1), 1017–1024. <https://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-arsitektur/article/view/9370>
- Huzangi, A., & Astuti, P. B. (2020). Pengaruh word of mouth, kelompok acuan, dan lifestyle terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(6), 910–926. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i6.686>
- Indriyani, I., Indartuti, E., & Soenarjanto, B. (2017). Implementasi Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2002 tentang kebijakan ruang terbuka hijau (Studi kasus Kebun Bibit Bratang Kota Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 675–679. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1238>
- Irawati, D., Iqbal, A. M., Hasanah, A., & Arifin, B. S. (2022). Profil pelajar Pancasila sebagai upaya mewujudkan karakter bangsa. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 1224–1238. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3622>
- Pundenswari, P. (2017). Analisa pengaruh kualitas pelayanan publik bidang kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21.

- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990.
- Richo, Y., Martono, S., & Luqman, N. (2019). Manajemen pengembangan sarana fasilitas publik Kebun Bibit Wonorejo Surabaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. *Jurnal Desain Idea: Jurnal Desain Produk Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya*, 18(2), 61. https://doi.org/10.12962/iptek_desain.v18i2.6207
- Safitri, D. T., & Novitaningtyas, I. (2022). Analisis kualitas pelayanan kantor balai desa Kebonrejo terhadap kepuasan masyarakat. *Economic and Education Journal (Ecoducation)*, 4(2), 207–219. <https://doi.org/10.33503/ecoducation.v4i2.2020>
- Sonia, N. R. (2022). Strategi pengembangan mutu lembaga pendidikan di era globalisasi. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(3), 4429–4443. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i3.2961>
- Tri Laksana, B. (2023). Kualitas pelayanan publik bidang poli umum di Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember. *Skripsi*, 4(1).
- Vellayati, W. A., & Dwihartanti, M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. *Journal Student UNY*, 1, 146. <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/adp-s1/article/view/12798>