



Efektivitas Kebijakan Lima Hari Kerja pada Bidang Pelayanan Publik di Kantor Desa Penyamun Kecamatan Pemali Kabupaten Bangka

Resti^{1*}, Agus Sofyan¹, Sudarmawan¹

¹Program Studi Administrasi Negara, Institut Pahlawan 12, Indonesia

*Corresponding Author's e-mail: restif423@gmail.com

Article History:

Received: January 19, 2026

Revised: February 24, 2026

Accepted: February 26, 2026

Keywords:

Policy Effectiveness, Five-Day Workday, Public Services

Abstract: This study aims to determine the effectiveness of the five-day workday policy on public services at the Penyamun Village Office, Pemali District, Bangka Regency. The study used a descriptive qualitative approach, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results indicate that the five-day workday policy has been implemented in accordance with the Bangka Regent's Circular Letter of 2024 and has been able to maintain the continuity of public services by adjusting working days and hours. Village officials have been able to adapt to the new work system, although there are still disciplinary challenges and differences in public satisfaction levels. The five-day workday policy is considered effective and has had a positive impact on public services at the Penyamun Village Office. This study implies that the village government needs to improve apparatus discipline and evaluate the five-day workday policy to optimize public services.

Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Resti, R., Sofyan, A., & Sudarmawan, S. (2026). Efektivitas Kebijakan Lima Hari Kerja pada Bidang Pelayanan Publik di Kantor Desa Penyamun Kecamatan Pemali Kabupaten Bangka. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 5(2), 1424-1435. <https://doi.org/10.55681/sentri.v5i2.5717>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik yang efektif ditandai oleh kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam pemerintahan desa, pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting karena desa merupakan unit pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan administratif dan sosial masyarakat. (Dwiyanto, 2021)

Dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai pemerintah dan mutu pelayanan publik, pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan lima hari kerja untuk Aparatur Sipil Negara (ASN). Kebijakan nasional diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2023 mengenai Hari dan Jam Kerja ASN, yang menekankan pentingnya efisiensi waktu kerja, keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan sosial, serta peningkatan produktivitas ASN dalam memberikan pelayanan publik yang bermutu. (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Hari dan Jam Kerja Aparatur Sipil Negara, 2023). Kebijakan ini juga memberikan kesempatan bagi

pemerintah daerah untuk menyesuaikan pola kerjanya, selama tidak melanggar peraturan yang lebih tinggi dan tetap mengingat standar pelayanan publik. Penerapan dari kebijakan nasional ini menjadi dasar administratif ketika pemerintah Kabupaten atau Kota melakukan perubahan dalam jadwal kerja di tingkat Desa.

Pemerintah Kabupaten Bangka melalui Surat Edaran Bupati Bangka Nomor B-100.3.4/261/DINPEMDES/2024 tertanggal 13 September 2024, menetapkan perubahan sistem kerja dari enam hari menjadi lima hari untuk Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) di seluruh Kabupaten Bangka. Kebijakan ini bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja pemerintah desa, meningkatkan mutu pelayanan publik, serta menyesuaikan sistem kerja dengan kebijakan nasional mengenai jam kerja ASN. (Surat Edaran Bupati Bangka Nomor B-100.03.4/261/DINPEMDES/2024, 2024).

Tabel 1. Perubahan Jadwal 5 Hari Kerja Pemerintah Desa di Kabupaten Bangka

Hari Kerja	Masuk	Istirahat	Masuk Setelah Istirahat	Keterangan
Senin - Kamis	07.30 WIB	12.00 - 13.00 WIB	13.00 WIB	Hari kerja penuh
Jum'at	07.00 WIB	11.30 - 13.00 WIB	13.00 WIB	Hari kerja pendek
Sabtu dan Minggu	-	-	-	Libur (sistem diubah menjadi 5 hari kerja)

Sumber: Diolah Peneliti, 2025.

Tabel 1. di atas menunjukkan bahwa jadwal kerja perangkat desa sekarang sudah dibatasi dari hari Senin hingga Jum'at, dengan waktu kerja lebih panjang dibandingkan sebelumnya agar total jam kerja tetap terpenuhi sesuai standar nasional. Perubahan ini menandai penyesuaian sistem administrasi pemerintah desa dengan kebijakan nasional tentang lima hari kerja bagi ASN, yang menekankan efisiensi dan keseimbangan antara produktivitas kerja dengan waktu pribadi. Efektivitas kebijakan ini sangat bergantung pada kemampuan perangkat desa dalam mengelola waktu pelayanan agar kebutuhan masyarakat tetap terpenuhi meskipun hari kerja berkurang menjadi lima hari kerja. (Surat Edaran Bupati Bangka Nomor B-100.03.4/261/DINPEMDES/2024, 2024).

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menegaskan bahwa desa memiliki kewenangan untuk mengatur kepentingan masyarakatnya berdasarkan hak dan adat istiadat setempat. Namun, undang-undang tersebut tidak mengatur mengenai hari dan jam kerja perangkat desa, sehingga pengaturannya diserahkan kepada kebijakan pemerintah daerah melalui peraturan kepala daerah atau surat edaran. Kondisi ini membuka ruang kebijakan yang bersifat administratif, termasuk penerapan sistem kerja lima hari di tingkat desa. Perbedaan karakteristik sosial dan ekonomi masyarakat desa menimbulkan tantangan tersendiri dalam implementasi kebijakan tersebut, khususnya dalam menjaga akses dan kualitas pelayanan publik. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, 2014).

Dalam buku (Purwanti, 2022) mengemukakan bahwa “efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan”. Permasalahan yang sering muncul antara masyarakat dan pemerintah daerah dalam pelayanan publik adalah seberapa efektif kerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan. Efektivitas kerja aparatur pemerintah desa sangat ditentukan oleh kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan. Pentingnya efektivitas kerja dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi merupakan kunci dari kesuksesan suatu organisasi khususnya pemeritahan desa.

Efektivitas kebijakan publik merujuk pada tingkat ketercapaian tujuan kebijakan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Suatu kebijakan dikatakan efektif apabila hasil implementasinya mampu memberikan dampak nyata sesuai dengan sasaran, baik dari segi kualitas pelayanan, efisiensi waktu, maupun kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut (Nugroho, 2023), efektivitas kebijakan tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga dari sejauh mana kebijakan tersebut mampu menjawab permasalahan publik dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Surat Edaran Bupati Bangka Tahun 2024 juga mencerminkan permasalahan antara peningkatan efisiensi administrasi dan keterbatasan akses pelayanan publik di daerah pedesaan. Kebijakan ini berusaha menciptakan pola kerja yang lebih modern serta menetapkan disiplin waktu yang jelas bagi aparatur desa.

Sejumlah penelitian dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa kebijakan lima hari kerja berdampak positif terhadap kinerja aparatur dan efektivitas organisasi. Penelitian oleh Ibnu Jauji menemukan bahwa kebijakan lima hari kerja meningkatkan produktivitas pegawai melalui disiplin dan suasana kerja yang lebih kondusif. (Jauji, 2020). Selanjutnya, Samsudin menunjukkan bahwa penerapan kebijakan lima hari kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai dan kepuasan pelayanan di tingkat kecamatan. (Samsudin, 2021). Penelitian terbaru oleh Madzhar Fasni menegaskan bahwa kebijakan lima hari kerja tidak hanya meningkatkan kepuasan dan keseimbangan kerja karyawan, tetapi juga mendorong efisiensi biaya operasional organisasi. (Fasni, 2025).

Perbandingan antara sistem kerja enam hari dan lima hari menunjukkan bahwa perubahan jadwal kerja ini adalah bagian usaha untuk mereformasi birokrasi dan merancang kembali sistem kerja pegawai pemerintah agar berfokus pada hasil.

Tabel 2. Perbandingan Jadwal Kerja Enam Hari dan Lima Hari Pemerintah Desa di Kabupaten Bangka

No.	Aspek	Sistem 6 Hari Kerja	Sistem 5 Hari Kerja
1.	Jam kerja / hari	±7 jam (Senin - Sabtu)	±8 - 9 jam (Senin - Jum'at)
2.	Jam kerja / minggu	42 jam	40 jam
3.	Hari libur	Minggu	Sabtu dan Minggu
4.	Efisiensi waktu kerja	Lebih banyak hari pelayanan	Berkurang 1 hari layanan

5.	Cara kerja pegawai	Terbiasa dengan rutinitas kerja pulang jam 14.00 WIB	Adaptasi terhadap jadwal baru pulang kerja jam 16.00 WIB
6.	Perubahan pada kinerja aparatur	Rutinitas tinggi dan waktu istirahat terbatas	Keseimbangan antara kerja dan waktu keluarga meningkat
7.	Perubahan pada masyarakat	Lebih terjangkau pada hari Sabtu	Adaptasi terhadap perubahan hari kerja kantor

Sumber: Diolah peneliti, 2025.

Tabel 2. di atas dapat disimpulkan bahwa sistem lima hari kerja lebih menekankan pada efektivitas waktu dan keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi dibandingkan dengan sistem enam hari kerja. Namun, pengurangan satu hari kerja menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi dalam proses administrasi. Jika aspek tersebut dapat berjalan dengan seimbang, kebijakan lima hari kerja dapat dinilai berhasil meningkatkan kualitas pada bidang pelayanan publik. (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Hari dan Jam Kerja Aparatur Sipil Negara, 2023).

Meskipun secara administratif kebijakan ini dinilai lebih efisien, dalam konteks masyarakat desa muncul dinamika sosial yang cukup signifikan, khususnya terkait ketiadaan layanan pada hari Sabtu. Karakteristik masyarakat pedesaan yang sebagian besar bekerja sebagai petani, buruh harian, atau pekerja sektor informal menyebabkan hari Sabtu sering dimanfaatkan sebagai waktu luang untuk mengurus administrasi kependudukan, surat-menyurat, maupun keperluan legal lainnya. Pada sistem enam hari kerja sebelumnya, masyarakat masih memiliki akses pelayanan pada hari Sabtu hingga pukul 14.00 WIB, sehingga lebih fleksibel bagi warga yang pada hari kerja aktif di ladang atau tempat kerja.

Setelah diberlakukannya sistem lima hari kerja dengan hari libur pada Sabtu dan Minggu, sebagian warga menyampaikan keberatan karena harus menyesuaikan waktu kerja pribadi mereka dengan jam operasional kantor desa yang kini hanya berlangsung dari Senin hingga Jum'at, dengan jam pelayanan yang diperpanjang hingga pukul 16.00 WIB. Bagi masyarakat yang bekerja penuh pada hari kerja, kondisi ini menuntut pengorbanan waktu produktif mereka untuk mengurus administrasi. Namun demikian, terdapat pula warga yang menilai perubahan ini sebagai hal yang wajar selama pelayanan pada hari kerja dapat berlangsung lebih cepat, tertib, dan tidak berbelit-belit.

Respons masyarakat ini menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap regulasi atau efisiensi internal aparatur, tetapi juga dari tingkat aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat desa dengan karakteristik sosial-ekonomi tertentu. Oleh karena itu, dalam implementasinya diperlukan strategi adaptif seperti optimalisasi jam layanan harian, percepatan proses administrasi, serta pemberian informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai prosedur dan waktu pelayanan agar

dampak pengurangan hari kerja tidak menurunkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Desa Penyamun, Kecamatan Pemali, Kabupaten Bangka merupakan salah satu desa yang sudah menerapkan kebijakan lima hari kerja di Kabupaten Bangka. Penerapan lima hari kerja dalam seminggu di Kantor Desa Penyamun merupakan inovasi dalam struktur kerja pemerintah yang sebelumnya beroperasi enam hari dalam seminggu. Sehingga dengan adanya kebijakan baru yang ditempuh oleh Kepala Desa Penyamun, menimbulkan tanggapan positif dan negatif baik dari pihak aparatur pemerintah maupun masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengetahui efektivitas kebijakan lima hari kerja pada pelayanan publik di Kantor Desa Pemali, Kecamatan Pemali, Kabupaten Bangka.

LANDASAN TEORI

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya berkaitan dengan pemberian layanan secara cepat dan tepat, tetapi juga ditandai oleh ketersediaan akses, transparansi proses, serta orientasi pada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Dwiyanto, 2021).

Menurut Mustika dan Komari (2023), efektivitas pelayanan publik diukur dari tiga aspek utama: kualitas layanan, efisiensi waktu, dan kepuasan pengguna layanan. Ketiga aspek ini berkontribusi terhadap kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik, terutama di tingkat pemerintahan desa.

Efektivitas Kebijakan Publik

Efektivitas kebijakan publik menunjukkan sejauh mana implementasi suatu kebijakan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Nugroho (2023) menyatakan bahwa efektivitas kebijakan tidak hanya bergantung pada kepatuhan aparatur terhadap aturan, tetapi juga pada kemampuan kebijakan tersebut menjawab masalah publik dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendekatan yang dikemukakan oleh Budianto dan Harjanto (2024), yang menekankan pentingnya evaluasi dampak kebijakan melalui indikator hasil layanan, bukan semata proses administratif.

Dalam konteks pelayanan desa, efektivitas kebijakan lima hari kerja mencakup kemampuan aparatur dalam mengelola waktu pelayanan sehingga tetap memenuhi kebutuhan masyarakat meskipun jumlah hari layanan berkurang.

Kebijakan Lima Hari Kerja ASN dan Pelayanan Publik

Kebijakan lima hari kerja untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari dan Jam Kerja ASN. Kebijakan ini menegaskan pentingnya efisiensi waktu kerja, keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan sosial, serta peningkatan produktivitas dalam pelayanan publik. Selanjutnya, kebijakan ini memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk

menyesuaikan pola kerja selama tidak melanggar ketentuan nasional dan tetap memperhatikan standar pelayanan publik.

Penelitian oleh Lestari et al. (2022) menunjukkan bahwa penerapan lima hari kerja dapat meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan pegawai, sehingga berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, penelitian lain oleh Wulandari (2023) menemukan bahwa pengurangan hari kerja perlu diimbangi dengan penyesuaian jam layanan dan strategi komunikasi yang efektif kepada masyarakat.

Tantangan Pelayanan Publik di Daerah Pedesaan

Karakter masyarakat desa memiliki ciri khas tersendiri—banyak di antaranya bekerja di sektor pertanian, informal, atau tidak lepas dari aktivitas fisik di ladang dan pasar. Keadaan ini memberi tantangan bagi desain jadwal layanan publik. Menurut Raharjo dan Sari (2024), pengaturan jadwal layanan perlu mempertimbangkan ritme sosial ekonomi masyarakat desa agar tidak menjadi hambatan akses.

Implikasi dari ketiadaan layanan di hari Sabtu sebagai waktu layanan sebelumnya adalah kebutuhan masyarakat yang tidak fleksibel terhadap jadwal layanan baru. Penelitian oleh Firmansyah (2024) menegaskan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh kecocokan waktu layanan dengan kebutuhan pengguna pelayanan.

Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam evaluasi efektivitas pelayanan publik. Teori kepuasan layanan menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (2021) menyatakan bahwa kepuasan diperoleh ketika harapan masyarakat terhadap layanan terpenuhi atau melebihi ekspektasi.

Dalam konteks kebijakan jam kerja, teori ini relevan karena perubahan jam atau hari layanan berpotensi mempengaruhi ekspektasi masyarakat. Studi oleh Pratama & Rahayu (2025) menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat sebagai stakeholder dalam proses evaluasi kebijakan membantu meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi resistensi terhadap perubahan kebijakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam efektivitas kebijakan lima hari kerja pada pelayanan publik di Kantor Desa Penyamun, Kecamatan Pemali, Kabupaten Bangka. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Lokasi penelitian ditentukan secara purposive karena Desa Penyamun telah menerapkan kebijakan lima hari kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan penelitian yang dipilih secara purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informan dari unsur pemerintah desa meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan perangkat desa yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi.

Sementara itu, informan dari unsur masyarakat dipilih secara purposive dengan kriteria khusus, yaitu: (1) warga yang pernah melakukan pengurusan administrasi di Kantor Desa Penyamun selama masa transisi dari sistem enam hari kerja ke lima hari kerja; (2) warga yang mengakses pelayanan setelah kebijakan lima hari kerja diberlakukan secara penuh; dan (3) warga dari beberapa dusun yang berbeda untuk memperoleh variasi perspektif. Pemilihan ini bertujuan agar responden benar-benar memiliki pengalaman langsung terhadap perubahan jadwal pelayanan, sehingga mampu memberikan informasi yang relevan mengenai dampak kebijakan terhadap akses dan kepuasan pelayanan publik.

Dengan menggunakan purposive sampling, peneliti memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat mendalam (in-depth) dan kontekstual, bukan sekadar representatif secara jumlah. Teknik ini juga memungkinkan peneliti menggali perbandingan pengalaman masyarakat sebelum dan sesudah kebijakan diterapkan, sehingga analisis efektivitas kebijakan lima hari kerja dapat dilakukan secara lebih komprehensif.

Data sekunder diperoleh melalui telaah dokumen berupa peraturan perundang-undangan, surat edaran, buku, jurnal ilmiah, serta dokumen administrasi desa yang berkaitan dengan kebijakan lima hari kerja. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi guna memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai pelaksanaan kebijakan lima hari kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Penyamun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan lima hari kerja di Kantor Desa Penyamun, Kecamatan Pemali, Kabupaten Bangka telah diterapkan sesuai dengan ketentuan Surat Edaran Bupati Bangka Tahun 2024 melalui penyesuaian hari dan jam kerja aparatur desa dari Senin hingga Jum'at. Pelayanan publik tetap diselenggarakan, terutama pelayanan administrasi dan sosial, dengan waktu layanan yang berlangsung hingga sore hari. Temuan lapangan menunjukkan adanya variasi tanggapan masyarakat terhadap kebijakan tersebut, baik terkait kemudahan akses pelayanan maupun proses adaptasi terhadap perubahan hari pelayanan. Aparatur desa menilai bahwa penerapan kebijakan lima hari kerja dapat dijalankan secara konsisten, dengan pengelolaan beban kerja yang tetap terkendali serta pola kerja yang lebih terstruktur. Kebijakan tersebut telah dilaksanakan sesuai regulasi dan menghasilkan beragam respons dari aparatur desa dan masyarakat sebagai penerima layanan di Kantor Desa Penyamun.

Pencapaian tujuan diukur melalui kemampuan aparatur desa dalam mencapai target pelayanan publik, seperti terselesaikannya layanan administrasi tepat waktu, adanya

peningkatan kualitas pelayanan, serta kesesuaian pelaksanaan kebijakan lima hari kerja dengan tujuan yang telah ditetapkan sejak awal. (Amelya, 2022). Dalam pencapaian tujuan ini, kebijakan kerja lima hari di Kantor Desa Penyamun bertujuan untuk menyediakan pelayanan publik yang mudah, cepat, teratur, serta dapat memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa banyak informan berpendapat bahwa tujuan tersebut telah tercapai. Masyarakat merasakan kemudahan dalam mengurus surat, mendapatkan informasi, serta menerima pelayanan yang ramah dan responsif. Namun, terdapat pula dari beberapa informan yang berpendapat bahwa meskipun tujuan pelayanan secara teori telah tercapai, pelaksanaannya tetap menghadapi masalah berupa ketidakdisiplinan jam kerja pegawai desa. Kondisi ini mengakibatkan masyarakat harus menunggu pegawai yang belum datang atau telah pergi dari kantor sebelum jam kerja berakhir, sehingga tujuan pelayanan yang cepat dan teratur belum sepenuhnya terwujud secara konsisten.

Kualitas kerja dinilai berdasarkan ketelitian, kerapian, kesesuaian hasil kerja aparatur desa dengan prosedur pelayanan, serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang ramah, jelas, dan akurat kepada masyarakat. (Amelya, 2022). Dalam kualitas kerja ini, masyarakat berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Desa Penyamun cukup memuaskan, terutama dalam hal keramahan, komunikasi, dan kejelasan informasi. Beberapa informan dari hasil wawancara mengungkapkan bahwa pegawai pelayanan sangat membantu dalam hal-hal kecil, seperti membantu fotokopi berkas atau menjelaskan proses administrasi dengan sangat jelas. Namun, ada juga sebagian informan menilai bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Penyamun setelah diterapkannya sistem kerja lima hari tidak menunjukkan peningkatan dibandingkan sebelumnya. Bahkan terdapat kritik mengenai kurangnya ketelitian dalam beberapa aspek serta ketidaksesuaian antara jam operasional dan praktik di lapangan, yang mempengaruhi konsistensi dalam pelayanan yang diberikan.

Kuantitas kerja diukur melalui jumlah pelayanan yang diselesaikan pegawai desa dalam satu minggu kerja, beban kerja yang dapat ditangani secara optimal, serta kemampuan pegawai menyelesaikan volume pekerjaan sesuai dengan ketetapan jadwal kerja lima hari. (Amelya, 2022). Dalam kuantitas kerja ini, sebagian besar masyarakat berpendapat bahwa pelayanan yang tersedia dalam lima hari kerja di Kantor Desa Penyamun masih tergolong cukup. Tidak terlihat adanya antrean yang panjang atau penumpukan layanan, bahkan pada waktu-waktu tertentu perangkat desa dibantu oleh unsur lain seperti Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) saat terjadi peningkatan permintaan layanan. Walaupun jam kerja diringkas menjadi lima hari, masyarakat percaya bahwa perangkat desa tetap mampu mengelola beban kerja yang ada. Ini menunjukkan bahwa penerapan lima hari kerja di Kantor Desa Penyamun tidak mengurangi kapasitas pelayanan, meskipun ada anggapan bahwa tekanan kerja bagi aparatur desa menjadi lebih tinggi dibandingkan saat sistem enam hari diterapkan.

Ketepatan waktu dilihat dari ketepatan pegawai dalam menyelesaikan tugas pelayanan, ketepatan waktu kehadiran selama jam kerja, serta kemampuan aparatur desa memenuhi waktu penyelesaian pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. (Amelya, 2022). Dalam ketepatan waktu ini, sebagian besar masyarakat mengatakan bahwa pelayanan di Kantor Desa Penyamun dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, bahkan dalam beberapa situasi juga lebih cepat. Jam operasional yang lebih panjang hingga sore hari dianggap memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak bisa datang di pagi atau siang hari. Namun, masih ada keluhan mengenai ketidakhadiran pegawai desa pada jam kerja tertentu, terutama di pagi hari atau setelah istirahat. Ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan sangat tergantung pada tingkat kedisiplinan pegawai desa dalam mengikuti jam kerja yang telah ditentukan.

Kepuasan kerja diukur melalui tingkat kenyamanan aparatur desa terhadap sistem lima hari kerja, persepsi pegawai tentang imbalan atau apresiasi yang diterima, hubungan antar pegawai, serta perasaan puas terhadap suasana kerja yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik. (Amelya, 2022). Dalam kepuasan kerja ini, sebagian besar masyarakat menyatakan cukup puas dengan pelayanan publik di Kantor Desa Penyamun. Kepuasan ini dipengaruhi oleh sikap baik dari pegawai, kenyamanan fasilitas kantor, kemudahan dalam berkomunikasi, serta cepat tanggap dalam pelayanan. Namun, tingkat kepuasan masyarakat belum sepenuhnya merata. Beberapa informan menyatakan kepuasan pada tingkat sedang, terutama karena masih terdapat pegawai yang kurang ramah atau tidak disiplin dalam menjalankan jam kerja. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan lima hari kerja di Kantor Desa Penyamun dalam meningkatkan kepuasan masyarakat masih perlu dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan, terutama pada aspek disiplin pegawai desa.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan penting dalam siklus kebijakan publik yang menentukan efektivitas realisasi tujuan kebijakan. (Howlett, Ramesh, dan Perl, 2020) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kejelasan tujuan kebijakan, kapasitas sumber daya manusia, komitmen pelaksanaan kebijakan, serta dukungan dari masyarakat. Penerapan kebijakan kerja lima hari di Kantor Desa Penyamun secara umum dinilai efektif dan layak untuk dilanjutkan. Informan penelitian menyatakan bahwa kebijakan ini tidak mengurangi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jam pelayanan yang lebih lama hingga sore hari memberikan kesempatan yang lebih besar bagi masyarakat yang tidak bisa datang di pagi hari. Pelayanan tetap berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), sebagian besar urusan administrasi dapat diselesaikan tepat waktu. Dalam kondisi yang bersifat mendesak, perangkat desa juga berusaha membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan di luar jam kerja formal atau melalui media komunikasi seperti WhatsApp, sehingga kebutuhan masyarakat tetap terakomodasi secara optimal.

Dari sisi perangkat desa, sistem kerja lima hari tidak menimbulkan kendala dalam menjalankan tugas sehari-hari. Beban kerja dirasakan relatif sama seperti sistem enam hari kerja, hanya saja pola waktu layanannya menjadi lebih padat pada hari Senin hingga

Jum'at. Meskipun jam kerja lebih panjang, sebagian besar perangkat desa justru merasakan manfaat berupa waktu istirahat dan kebersamaan keluarga dengan adanya dua hari libur. Kondisi ini berkontribusi pada peningkatan kedisiplinan dan motivasi kerja, karena kehadiran pegawai lebih teratur dan komitmen terhadap pelayanan masyarakat semakin ditekankan oleh Kepala Desa Penyamun sebagai pimpinan.

Dalam kalangan masyarakat, penghapusan pelayanan pada hari Sabtu sempat membuat kebingungan pada awal pelaksanaan kebijakan ini. Namun, setelah dilakukan sosialisasi melalui informasi penyampaian langsung di Kantor Desa Penyamun, masyarakat secara bertahap dapat beradaptasi. Hingga saat ini, reaksi masyarakat terhadap kebijakan kerja lima hari cenderung positif, terlihat dari minimnya keluhan serta semakin banyaknya warga yang memanfaatkan jam pelayanan hingga sore hari. Kebijakan lima hari kerja dapat dikatakan telah berhasil mencapai tujuannya, yaitu menjaga efektivitas pelayanan publik sekaligus memberikan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga bagi perangkat Desa Penyamun.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan kebijakan lima hari kerja pada pelayanan publik di Kantor Desa Penyamun, Kecamatan Pemali, Kabupaten Bangka telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Surat Edaran Bupati Bangka Tahun 2024 dan mampu menjaga keberlangsungan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik tetap berjalan dengan penyesuaian hari serta jam kerja yang lebih panjang, sehingga kebutuhan masyarakat masih dapat terakomodasi meskipun hari layanan berkurang. Aparatur desa dinilai mampu beradaptasi dengan pola kerja baru dan mengelola beban kerja secara relatif seimbang, sementara masyarakat secara bertahap dapat menyesuaikan diri dengan perubahan sistem pelayanan. Meskipun ditemukan kendala seperti kedisiplinan jam kerja sebagian aparatur dan variasi tingkat kepuasan masyarakat, kebijakan lima hari kerja telah berhasil dilaksanakan dan dapat dikatakan efektif karena menunjukkan dampak positif dalam menciptakan pola kerja yang lebih terstruktur, memberikan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga bagi aparatur desa, serta tetap mempertahankan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Penyamun.

Oleh karena itu, pemerintah desa perlu melakukan langkah-langkah taktis dan operasional guna memastikan efektivitas kebijakan berjalan secara optimal. Pertama, penerapan sistem absensi digital berbasis lokasi (GPS) atau fingerprint yang terintegrasi dengan laporan kehadiran harian dapat digunakan untuk memastikan jam kerja baru ditaati secara penuh dan mengurangi potensi pelanggaran disiplin. Kedua, Kepala Desa dapat menerapkan evaluasi kinerja bulanan berbasis indikator pelayanan, seperti ketepatan waktu penyelesaian administrasi, jumlah layanan yang diselesaikan, serta tingkat kepuasan masyarakat.

Ketiga, perlu dilakukan monitoring berkala terhadap jam pelayanan agar benar-benar berlangsung hingga pukul 16.00 WIB sesuai ketentuan, termasuk dengan mekanisme pengawasan internal oleh Sekretaris Desa. Keempat, pemerintah desa dapat menyediakan kanal pengaduan atau kotak saran (offline maupun berbasis WhatsApp layanan desa) guna menampung aspirasi masyarakat terkait perubahan jadwal pelayanan. Kelima, apabila memungkinkan, dapat dipertimbangkan penerapan sistem layanan

terbatas atau piket administratif pada kondisi tertentu (misalnya masa ramai pengurusan dokumen) untuk mengantisipasi kebutuhan masyarakat yang sebelumnya terbiasa mengurus administrasi pada hari Sabtu.

Dengan langkah-langkah tersebut, kebijakan lima hari kerja tidak hanya berjalan secara administratif, tetapi juga terjamin kedisiplinan aparatur, terukur kinerjanya, serta tetap responsif terhadap kebutuhan masyarakat desa secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Amelya, T. (2022). *Pengaruh fasilitas kerja terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis* [Skripsi, Universitas Galuh]. Universitas Galuh.
- Budianto, A., & Harjanto, D. (2024). Evaluasi dampak kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 89–105.
- Dwiyanto, A. (2021a). *Manajemen pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2021b). *Mengapa pelayanan publik itu sulit?* Lembaga Administrasi Negara.
- Fasni, M. (2025). Analisis strategi penerapan lima hari kerja terhadap karyawan non shift di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 9(4).
- Firmansyah, R. (2024). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di daerah pedesaan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 8(1), 34–47.
- Howlett, M., Ramesh, M., & Perl, A. (2020). *Studying public policy: Principles and practice*. Oxford University Press.
- Jauji, I. (2020). Evaluasi kebijakan 5 hari kerja terhadap pencapaian standar pelayanan minimal pada Dinas Pendidikan Kota Mataram. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 4(4), 632–634.
- Lestari, P., Hidayat, M., & Setiawan, A. (2022). Produktivitas ASN pasca penerapan lima hari kerja. *Jurnal Birokrasi Indonesia*, 10(3), 47–62.
- Mustika, S., & Komari, F. (2023). Efektivitas pelayanan publik di era desentralisasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(4), 73–86.
- Nugroho, R. (2023). *Public policy 7: Dinamika kebijakan publik, analisis kebijakan publik, manajemen politik kebijakan publik, etika kebijakan publik*. Elex Media Komputindo.
- Nugroho, Y. (2023). Efektivitas kebijakan publik: Perspektif evaluasi hasil pelayanan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 15–29.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari dan Jam Kerja Aparatur Sipil Negara. (2023). Presiden Republik Indonesia.
- Purwanti, D. (2022). *Efektivitas perubahan kebijakan*. CV. Azka Pustaka.
- Samsudin. (2021). Pengaruh kebijakan 5 (lima) hari kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Manggelewa. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(1), 803–813.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Surat Edaran Bupati Bangka Nomor B-100.03.4/261/DINPEMDES/2024. (2024). Bupati Bangka.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. (2014). Pemerintah Republik Indonesia.

- Wulandari, T. (2023). Pengaruh kebijakan lima hari kerja terhadap pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. *Jurnal Kebijakan Administrasi*, 13(2), 22–38.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (2021). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.