

Birokrasi Pelayanan Publik di Desa Carangwulung Kecamatan Wonosalam Kabupaten Jombang

Vani Irwanto¹, Machwal Huda², Yunita Rizki Pujiyanti³

^{1, 2} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Darul 'Ulum

³ Program Studi Hubungan Internasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Darul 'Ulum

*korespondensi: vani240701@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen vital dalam organisasi, khususnya dalam pemerintahan. Kualitas pelayanan publik seharusnya sudah menjadi perhatian utama agar masyarakat memberikan respon positif pada pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan. Namun, banyak masyarakat yang memberikan respon negatif dalam kegiatan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelaksanaan birokrasi pelayanan publik serta menemukan upaya untuk memperbaiki layanan publik di Pemerintahan Desa Carangwulung. Penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif Lokasi penelitian dilaksanakan di Desa Carangwulung, Kecamatan Wonosalam, Kabupaten Jombang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara mendalam yang terstruktur dan dokumentasi. Tahapan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini adalah faktor lemahnya birokrasi pelayanan publik pada aspek sumber daya manusia masih belum sesuai dengan kebutuhan lembaga pelayanan publik, kedisiplinan dan tanggungjawab pegawai masih relatif rendah. Pada aspek sistem dan prosedur menunjukkan bahwa adanya diskriminasi dan tidak konsisten dalam menjalankan pelayanan publik. Upaya yang harus dilakukan oleh pemerintah desa dalam melaksanakan birokrasi yaitu meningkatkan sumber daya pegawai dengan cara seleksi kualifikasi pegawai, menghilangkan adat calo dan adat kekerabatan di dalam pelayanan publik.

Kata kunci: pelayanan publik; birokrasi; pemerintahan desa; masyarakat

Abstract

Public service is a vital component in organizations, especially in government. The quality of public services should be the main concern so that the public responds positively to the services provided by government officials. However, many people give negative responses to public service activities. This research aims to identify the quality of the implementation of public service bureaucracy and find efforts to improve public services in the Carangwulung Village Government. This research is a qualitative research method. The research location was carried out in Carangwulung Village, Wonosalam District, Jombang Regency. The data collection techniques used were observation, structured in-depth interviews and documentation. Data analysis stages include data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification. The results of this research are that the weak public service bureaucracy

in the human resources aspect is still not in accordance with the needs of public service institutions, employee discipline and responsibility are still relatively low. The systems and procedures aspect shows that there is discrimination and inconsistency in carrying out public services. Efforts that must be made by the village government in implementing bureaucracy are increasing employee resources by selecting employee qualifications, eliminating brokers and kinship customs in public services.

Keywords: public services; bureaucracy; village government; society

PENDAHULUAN

Birokrasi memiliki tugas utama sebagai penyelenggara dan menjamin kelancaran berjalannya pemerintahan, salah satunya adalah pemerintah desa sebagai pelaksana dalam organisasi formal (Kusmayadi & Nurohman, 2011). Birokrasi pemerintahan mempunyai misi menyelesaikan setiap permasalahan, mempertanggung jawabkan tugasnya, termasuk juga dampak negatif yang timbul ataupun kegagalan dalam proses pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Yusriadi & Misnawati, 2017a).

Pelayanan publik merupakan sebuah tuntutan yang lahir dari keinginan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik lahir agar masyarakat mendapatkan hak maupun perlakuan yang layak dan adil dari aparatur pemerintah. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat melakukan aktivitas layaknya warga negara dan untuk mempertahankan eksistensi mereka sebagai warga negara sekaligus terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik yang disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Dengan merujuk beberapa istilah yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah pemberian pelayanan secara

prima, profesional, serta berkualitas yang berfokus kepada kepuasan masyarakat.

Fenomena yang berkaitan dengan pelayanan publik selalu menjadi hal yang menarik karena hampir setiap orang membutuhkan pelayanan publik, mereka dapat berkeluh kesah baik secara langsung, maupun disampaikan melalui media cetak dan via elektronik ketika berhadapan dengan birokrasi pelayanan publik. Dikarenakan tidak optimalnya pelayanan publik saat ini sehingga memunculkan kesan pada masyarakat bahwa birokrasi pemerintahan tidak mampu melakukan hal hal yang tepat bagi publik. Sebagian besar masyarakat mengira bahwa birokrasi pemerintah terlalu berbelit-belit dalam hal lain seperti mempersulit pengurusan suatu data, ataupun memungut biaya. Pada akhirnya, masyarakat menganggap birokrasi tidak efisien. Dari banyaknya nilai negatif dari masyarakat, maka perlu adanya pengkajian tentang kualitas birokrasi pelayanan publik baik pada tingkat pemerintahan desa, kecamatan, kabupaten, provinsi, dan juga pusat.

Tanggapan negatif masyarakat pada pelayanan publik saat ini terjadi karena pelayanan publik yang kurang optimal, seperti mekanisme pelayanan yang tidak efisien, pelayanan yang kurang transparan, pegawai yang kurang komunikatif, kurangnya informasi terhadap pelayanan publik, dan kurangnya konsistensi para pegawai dalam pekerjaan mereka. Masalah yang timbul dalam sebuah pelayanan bukan hanya berasal dari aparatur desa saja, seperti kegiatan pemerintahan yang bersifat monopoli tanpa kompetisi di

mana hal tersebut aparaturnya pemerintah desa lebih mengutamakan *self perspective* dibandingkan masyarakat yang dilayaninya. Tetapi berasal juga dari perspektif masyarakat yang belum seutuhnya percaya pada usaha perbaikan yang telah dilakukan oleh pemerintah, misalnya perbaikan dalam manajemen pemerintah agar dapat mengelola manajemen pemerintah dengan baik. (Yusriadi & Misnawati, 2017a)

Dalam peristiwa lemahnya pelayanan publik saat ini terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab tidak optimalnya birokrasi pelayanan publik di pemerintahan tingkat desa seperti kualitas sumber daya manusia yang tidak memenuhi kualifikasi pada jabatan yang diampu, faktor sistem prosedur dan kinerja organisasi pelayanan publik yang kurang memadai dan kurang informatif, kurang memudahkannya teknologi informasi dalam suatu organisasi pelayanan publik, tindakan manipulatif, dan juga belum diterapkannya prinsip *good governance* dalam sebuah organisasi. Hal inilah yang menjadi hambatan dalam suatu organisasi pelayanan publik (Kurniawan, 2016).

Dari hasil pengamatan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Carangwulung masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan dan pengelolaan birokrasi yang diterapkan oleh pemerintah desa Carangwulung. Mereka mengeluhkan bahwa pelayanan publik di desa setempat masih terdapat aparaturnya pemerintah desa yang mementingkan diri sendiri, dilihat dari perilaku aparaturnya pemerintah desa yang lebih memprioritaskan adat kekerabatan tanpa menerapkan prinsip keadilan pada masyarakat dan seringkali memungut biaya sebagai upah operasional dalam hal tertentu. Hal lain juga ditemukan bahwa kualitas sumber daya manusia di Desa

Carangwulung juga masih belum memadai dapat dilihat dari segi pendidikan rata-rata aparaturnya pemerintah Desa Carangwulung adalah lulusan SMA/SMK sederajat. Dari hal ini maka dalam penerapan pelayanan publik yang baik, dikarenakan sumber daya manusia yang berada di aparaturnya pemerintah desa Carangwulung belum memenuhi kualifikasi atau belum seimbang dalam penerapan *good governance* (Amrulloh & Tukiman, 2023). Selain itu, teknologi informasi mengenai pelayanan publik belum terlaksana dengan baik. Dalam peningkatan pelayanan publik dan birokrasi tentu saja hal ini sangat berpengaruh karena rata-rata masyarakat menilai sebuah pelayanan dari segi kinerja suatu aparaturnya pemerintah desa

Pemerintah desa selaku organisasi pemerintah terdepan dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik, Pada dasarnya, dibentuknya pemerintah bertujuan untuk menjaga suatu sistem pemerintahan tidaklah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi menciptakan kemajuan bersama. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintah. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas pelaksanaan birokrasi pelayanan publik serta menemukan upaya untuk memperbaiki layanan publik di Desa Carangwulung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, karena memiliki akses fleksibilitas yang tinggi dan menyeluruh dalam menentukan Langkah-langkah

penelitian serta bersifat lebih holistik dan rinci. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan data primer sekaligus data sekunder. Data primer ini berupa: a) catatan hasil wawancara; b) hasil observasi ke lapangan secara langsung dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian; serta c) data-data mengenai informan. Sementara data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, ataupun sumber lainnya yang relevan. Tahapan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

Pengkajian ini berfokus pada peningkatan pelayanan publik dan penerapan birokrasi dalam menjalankan pelayanan publik, yang lebih difokuskan pada lembaga pemerintah desa. Penelitian ini dilakukan di Desa Carangwulung, Kecamatan Wonosalam, Kabupaten Jombang. Dalam penelitian ini melibatkan seseorang atau narasumber yang dianggap mengetahui persoalan birokrasi pemerintah dan pelayanan publik, sasaran penelitian ini sebagai narasumber adalah kepala desa, aparatur perangkat desa dan tokoh masyarakat di Desa Carangwulung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Birokrasi Pelayanan Publik

Birokrasi adalah organisasi yang terdiri dari aparat bergaji yang melaksanakan detail tugas pemerintah, memberikan nasehat dan melaksanakan keputusan kebijakan, dalam konsep sosial istilah birokrasi digunakan untuk menggambarkan pengaturan atau pemerintahan yang dilakukan oleh pejabat yang tidak dipilih, mesin administrasi kerja pemerintahan dan bentuk organisasi rasional. Birokrasi juga disebut institusi yang berada pada sektor negara yang memiliki karakteristik adanya kewajiban, memiliki hubungan dengan

hukum dan berhubungan dengan pertanggungjawaban kepada publik dalam menjalankan tugasnya (Kusmayadi & Nurohman, 2011). Birokrasi adalah sebuah kegiatan pemerintahan modern yang bertujuan melaksanakan berbagai tugas yang sifatnya spesialisasi, dan dilaksanakan melalui sistem administrasi khususnya oleh aparatur pemerintahan (Pananrangi *et al.*, 2019). Birokrasi sendiri bertugas untuk memberikan stabilitas dan kesinambungan dalam sistem politik.

Pelayanan adalah rangkaian tindakan yang terjadi secara fisik dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin dan memberikan kepuasan pelanggan (Mulianingsih, 2021). Sementara pelayanan publik merupakan suatu kegiatan individual maupun kelompok dalam suatu instansi atau lembaga pemerintahan maupun NGO dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik sangat penting karena menyangkut kebutuhan yang diinginkan masyarakat, apabila tidak diberikan maka tatanan suatu pemerintahan akan berubah baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila pelayanan publik dalam suatu lembaga pemerintahan akan dilaksanakan maka dibutuhkan sebuah sistem atau komponen yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal. Salah satu aspek yang paling utama dalam pelayanan publik kepada masyarakat adalah aspek sumber daya manusia atau pegawai. Hal ini disebabkan karena pegawai merupakan aset lembaga pemerintahan yang menentukan baik atau buruknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Ikhsaluddin, 2021).

Kepuasan merupakan suatu keadaan seseorang yang meliputi perasaan senang maupun kecewa yang timbul pada pikiran mereka (Herlina, 2019). Hal ini dapat muncul setelah seseorang menerima sebuah pelayanan

publik dan membandingkannya dalam pikiran mereka, apabila pelayanan dirasakan kurang bagus dan maksimal akan muncul rasa kecewa dari seseorang, dan apabila pengerjaan suatu pelayanan bagus maka akan muncul rasa senang atau puas dari seseorang.

Dalam peristiwa lemahnya pelayanan publik saat ini terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab tidak optimalnya birokrasi pelayanan publik di pemerintahan tingkat desa seperti kualitas sumber daya manusia yang tidak memenuhi kualifikasi pada jabatan yang diampu, faktor sistem prosedur dan kinerja organisasi pelayanan publik yang kurang memadahi dan kurang informatif, kurang memadainya teknologi informasi dalam suatu organisasi pelayanan publik, perilaku oknum yang manipulatif dan koruptif, dan juga belum diterapkannya prinsip *good governance* dalam sebuah organisasi. Hal inilah yang menjadi hambatan dalam suatu organisasi pemerintahan dalam menjalankan pelayanan publik. Selain itu, tingkat kepuasan yang telah diterima oleh masyarakat masih belum terpenuhi dilihat dari sisi keramahan aparatur pemerintah desa terhadap masyarakat sangat buruk. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum bisa memuaskan mereka.

Implementasi Birokrasi Pelayanan Publik di Desa Carangwulung

Dalam suatu lembaga pelayanan publik yang baik, diharuskan mempunyai sumber daya manusia yang cukup, dan berintelektual tinggi. Di samping itu, SDM yang dibutuhkan untuk menjalankan suatu pelayanan publik harus seimbang dengan kualifikasi yang dibutuhkan oleh suatu lembaga pelayanan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian di Balai Desa Carangwulung Wonosalam, diperoleh informasi bahwa jumlah pegawai yang dimiliki masih terbatas, yang menjadi

kendala pada Balai Desa Carangwulung yaitu jumlah SDM yang belum sesuai, dan dalam mengatasi hal tersebut maka digunakanlah tenaga honorer atau pegawai yang berstatus non ASN yang biasa disebut pegawai tidak tetap. Hal yang dapat disimpulkan dari hasil observasi ini yaitu menunjukkan tidak terpenuhinya kualifikasi pegawai yang dibutuhkan oleh lembaga pelayanan publik tersebut. Kondisi seperti ini tentu akan mempengaruhi kinerja pada lembaga pelayanan publik tersebut.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa masih adanya kelemahan kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai pelayanan publik, seperti pada saat jam kerja pegawai pelayanan publik sering meninggalkan tempat sehingga masyarakat pengguna layanan merasa tidak maksimal, perilaku pegawai terhadap masyarakat pengguna saat berkomunikasi menunjukkan sikap yang kurang sopan, kurang perhatian, dan seringkali mereka mengerjakan hal lain saat berhadapan dengan masyarakat pengguna layanan, misalnya seperti menerima telepon saat melayani masyarakat, berbicara dengan rekan kerjanya mengenai hal di luar tugasnya saat melayani masyarakat, hal ini menunjukkan rendahnya sikap kedisiplinan dan rasa tanggung jawab seorang pegawai pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan peneliti, umumnya suatu pelayanan diselesaikan tidak melebihi jangka waktu yang ditentukan SOP, tetapi hal ini sering dijumpai pada lembaga pelayanan publik di Desa Carangwulung, sehingga membuat masyarakat kecewa akan kinerja pada lembaga tersebut. Setelah dilakukan pengamatan, terdapat calo pada lembaga pelayanan publik di Desa Carangwulung ataupun hubungan antara pegawai dan calo terbilang dekat dan terjalin dengan baik. Hal ini sering digunakan untuk mengambil keuntungan

sepihak terhadap masyarakat dikarenakan apabila mereka ingin mengurus data maupun perizinan, masyarakat akan dikenakan biaya yang cukup tinggi. Apabila masyarakat yang mengurus data maupun perizinin termasuk saudara dari pegawai dan calo tersebut, maka mereka tidak dikenakan biaya ataupun tetap dikenakan namun lebih rendah dari masyarakat lainnya. Hal ini menimbulkan kecemburuan dan kekecewaan dari masyarakat yang lain. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa telah terjadi fenomena diskriminasi dan pungli dalam pelayanan publik pada lembaga tersebut (Herlina, 2019).

Tradisi nepotisme yang masih kental menjadi salah satu pemicu sikap diskriminasi pegawai dalam Lembaga pelayanan publik, meskipun telah diketahui secara prosedural tidak memperbolehkan adanya perbedaan dalam sebuah pelayanan namun hal ini tetap terjadi di masyarakat pengguna pelayanan publik. Dalam melaksanakan prosedural secara formal masyarakat sebagai pemohon harus melalui beberapa tahap yang harus dilakukan, seperti mendatangi petugas atau pegawai yang berkontribusi dalam kelengkapan berkas, dan dalam hal ini kemungkinan selalu ada hambatan seperti hilangnya salah satu berkas yang pada akhirnya harus melalui calo, dalam kondisi inilah peran calo untuk mengantisipasi hambatan tersebut sehingga sangat memungkinkan masyarakat ditarik biaya yang besar.

Lemahnya hati nurani aparat desa dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik menyebabkan ketidakpuasan masyarakat saat mengurus data maupun perizinan. Dapat disimpulkan bahwa aparat desa belum memaksimalkan perlakuan mereka terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara baik.

Kemudian, inovasi dan teknologi informasi kurang memadai. Inovasi

merupakan pengembangan dari produk atau kebijakan sebelumnya yang dianggap kurang sesuai. Inovasi birokrasi dalam Lembaga pemerintahan terkait penyelenggaraan pelayanan sangat dibutuhkan. Diwujudkan dengan berbagai inovasi untuk membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah dan berkualitas. Penguasaan kemampuan dalam hal teknologi informasi merupakan salah satu langkah yang dapat mendukung proses pelayanan dengan sangat cepat, efisien dan berkualitas. Untuk pengoperasiannya, teknologi informasi ini membutuhkan kemampuan sumber daya manusia untuk berinovasi dalam proses pelayanan, sehingga diperlukan personel yang andal dan fasilitas pendukung yang kuat. Teknologi informasi tidak boleh menghancurkan mekanisme dan prosedur birokrasi yang ada, namun teknologi informasi harus dijadikan sebagai jendela komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Habitus kelembagaan yang korup merupakan patologi birokrasi dalam lembaga pemerintahan yang tentunya harus dihindari demi proses pelayanan yang berkualitas. Perilaku organisasi yang melakukan korupsi merusak citra pemerintah dan berujung pada krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut pendapat masyarakat setempat, mereka mengungkapkan bawah aparat pemerintah desa Carangwulung telah melakukan praktik korupsi dimana dalam hal surat-menyurat mereka memungut biaya sebagai biaya operasional. Sedangkan dalam hal surat-menyurat, seharusnya tanpa ada pungutan biaya. Masyarakat juga menjelaskan bahwa adanya pemotongan uang dalam penyaluran dana program keluarga harapan (PKH) yang dilakukan oleh aparat pemerintah desa Carangwulung yang bertugas melayani pembagian atau penyaluran dana (PKH), di mana perilaku

koruptif merupakan suatu patologi yang benar-benar dihilangkan. Peneliti menemukan suatu permasalahan di mana terdapat aparat pemerintah desa yang melakukan tindak korupsi pada suatu pelayanan publik seperti yang dijelaskan di atas.

Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan Good Governance

Penerapan prinsip-prinsip yang baik pengelolaan organisasi administratif dianggap perlu karena prinsip tata kelola yang baik merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memberikan transparansi dalam pelayanan, menekankan tanggung jawab, mekanisme pasar dan daya saing (Tamara & Widiyati, 2023). Oleh karena itu perlu diterapkan prinsip-prinsip manajemen yang baik dalam pengelolaan. untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut ini merupakan prinsip-prinsip *Good Governance*, antara lain; Pertama, partisipasi, yaitu pilar pembangunan birokrasi dalam tata kelola pemerintahan yang baik akan meningkatkan pemberdayaan kapasitas masyarakat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kedua, yaitu transparansi atau segala aspek atau perihal dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna layanan yaitu masyarakat desa Carangwulung. Segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya sekaligus waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak maupun kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.

Ketiga adalah akuntabilitas, di mana penyelenggara negara sebagai pelaksana konsitusi yang dimandatkan oleh rakyat. Penyedia layanan mempunyai kewajiban mempertanggungjawabkan

hasil kerja kepada sipemberi mandat. Keempat yaitu, daya tanggap. Daya tanggap merupakan sikap yang peduli, cepat respon, ramah, aspiratif penyedia layanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Yang terakhir yaitu efektif dan efisien. Efektif dan efisien dimaknai menjamin terselenggaranya proses layanan kepada masyarakat dengan sumber daya yang ada secara optimal dan bertanggung jawab (Susanto & Anggraini, 2019).

Pelaksanaan birokrasi berdasarkan hasil identifikasi dengan melihat kelembagaan, sumber daya manusia, serta sistem dan prosedur pada pemerintah desa Carangwulung, pelaksanaan birokrasi masih belum berdiri sendiri di sebabkan system dan prosedur yang kurang maksimal. Dari hasil pengamatan ini memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi dan perizinan pada pemerintahan desa masih menunjukkan kelemahan misalnya waktu berkas atau perizinan di keluarkan melebihi SOP. Ketidakkonsistenan ini akan membuat masyarakat sebagai pengguna layanan merasa tidak puas, sehingga hal ini menimbulkan kekurangan pada suatu lembaga pelayanan publik.

Berkaitan dengan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, birokrasi pelayanan publik tentunya memberikan kontribusi yang cukup besar. Hal ini tentunya menjadi tantangan besar yang akan dihadapi birokrasi, yang dimaksud adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan-kegiatan secara efektif dan efisien (Hajar, Ali, & Saputra, 2021). Selama ini birokrasi identik dengan kinerjanya yang berbelit-belit penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme serta tidak ada standar yang pasti (Yusriadi & Misnawati, 2017b). Atas dasar itulah birokrasi di Indonesia sangat jauh dari apa yang di sebut *good governance*, seperti permasalahan di Desa

Carangwulung yang sistemnya terkadang masih menggunakan calo untuk menyelesaikan pelayanan publik, sistem kekerabatan dan juga korupsi atau pemungutan biaya pada masyarakat selaku pengguna pelayanan publik.

Upaya untuk Membentuk Birokrasi Pelayanan Publik yang Maju

Birokrasi pelayanan publik yang baik tidak luput dari pelayanan publik dan hubungan terhadap masyarakat. Untuk mewujudkan birokrasi pelayanan publik yang baik yaitu yang pertama dimulai dari menyeleksi sumber daya manusia yang berintelektual tinggi dan cocok dengan kedudukannya agar bisa melakukan tugasnya dengan maksimal, meningkatkan peraturan dalam sebuah lembaga agar bisa meningkatkan kedisiplinan dan kebertanggungjawaban pada setiap pegawai di saat jam kerja untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Yang kedua yaitu menghapus calo-calo yang berperan sebagai jalan kedua dalam melaksanakan pelayanan publik agar tidak terjadi kecemburuan atau kekecewaan pada masyarakat yang tidak menggunakan jalur calo (Herlina, 2019). Yang ketiga yaitu menghapus sistem kekerabatan, dikarenakan apabila masih ada sistem kekerabatan maka akan merugikan masyarakat lainnya, dan hanya mengedepankan keluarga dari pegawai tersebut saja. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, tiga upaya yang dijelaskan di atas dapat memberikan dampak positif yang besar pada sistem dan kelembagaan.

Pemerintah desa Carangwulung telah berupaya semaksimal mungkin dalam memenuhi kualitas pelayanan publik dengan baik sebagai perwujudan pengembangan kualitas pelayanan publik dengan adanya hal ini kepala desa beserta perangkat perangkat desa telah mengupayakan pemberantasan calo calo

serta menekankan kepada aparaturnya pemerintah desa untuk bersikap disiplin dan sportif dalam melayani masyarakat, demi mewujudkan *good governance* pada pemerintah desa Carangwulung. Tidak hanya itu saja kini pemerintah desa Carangwulung juga membuka saran, kritikan dan masukan dari Masyarakat, baik itu secara langsung maupun lewat media. Dengan demikian, aparaturnya pemerintah desa Carangwulung dapat terus memperbaiki kesalahan dan dijadikan sebagai bahan evaluasi agar pelayanan yang diberikan di setiap harinya.

Suatu inovasi tidak mungkin lepas dari hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya. Hambatan yang terjadi dalam menjalankan pelayanan publik dibagi menjadi dua faktor, yaitu: faktor internal di mana hambatan yang dialami adalah aparaturnya pemerintah desa yang sering bermalas malasan, tidak melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP, dan kurangnya informasi tentang pelayanan publik. Sedangkan faktor yang kedua adalah faktor eksternal di mana hambatan ini terjadi karena adanya calo-calo demi memudahkan segala aspek pelayanan publik. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena aparaturnya pemerintah desa masih menggunakan sistem kekerabatan sehingga mengabaikan perlakuan adil kepada semua masyarakat.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan analisis, kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini bahwa dari aspek kelembagaan, aspek sumber daya manusia, dan aspek sistem dan prosedur pelayanan masih belum optimal. Pada aspek sumber daya manusia masih belum sesuai dengan kebutuhan lembaga pelayanan publik, kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai masih relatif rendah, Pada aspek sistem dan prosedur

menunjukkan bahwa adanya diskriminasi dan tidak konsisten dalam menjalankan pelayanan publik sesuai SOP. Hal tersebut dapat dilihat dari pengerjaan suatu pelayanan di mana aparat pemerintah desa masih sering bermalas-malasan dan menunda-nunda waktu penyelesaian suatu kewajiban yang harus diselesaikan dalam sebuah pelayanan. Di mana hal ini membuat masyarakat kurang puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparat pemerintah desa Carangwulung. Tanggapan negatif masyarakat terhadap pelayanan publik saat ini terjadi dikarenakan pelayanan publik yang belum optimal, seperti: mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, pelayanan yang tidak transparan, pegawai yang kurang komunikatif, informasi terhadap pelayanan publik masih minim, dan kurangnya konsistensi para pegawai dalam pekerjaan mereka.

SARAN

Upaya yang harus dilakukan oleh pemerintah desa dalam melaksanakan birokrasi yaitu meningkatkan sumber daya pegawai dengan cara seleksi kualifikasi, menghilangkan adat calo dan adat kekerabatan di dalam pelayanan publik juga meningkatkan peraturan yang ada dalam suatu lembaga pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrulloh, M. C., & Tukiman, T. (2023). Penerapan Good Corporate Governace dalam Optimalisasi Tata Kelola Pelayanan Perum Damri Cabang Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(1), 1–10.
- Hajar, S., Ali, K., dan Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 6(1), 136-142.
- Herlina, V. (2019). Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa dalam Menyelenggarakan Pemerintahan Desa. *Jurnal Development*, 7(1), 49-59.
- Ikhbaluddin, P. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Online di Desa (Studi pada Empat Desa di Kecamatan Jatinangor). *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 16–30.
- Irianto, H., Kurniawan, A., & Mulyono, A. (n.d.). Optimalisasi Pelayanan untuk Mewujudkan Good Governance di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 32-39.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of Law*, 10(3), 569-585.
- Kusmayadi, E., & Nurohman, T. (2011). Reformasi Birokrasi di Tingkat Desa. *Aliansi*, 3(2), 437-452.
- Mulianingsih, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi dalam Meningkatkan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi. *Jurnal Media Demokrasi*, 3(1), 39-50.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Pananrangi, A., Stia, M., & Gazali Barru, A. L. (2019). Kinerja Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Siawung Kecamatan Barru Kabupaten Barru. *Meraja Journal*, 2(1), 69-82.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). The Quality of Public Service in Subdistrict Office Tabir Ulu Merangin Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105-122.

- Tamara, G., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Perizinan Online melalui "SIMPONIE" di DPMPTSP Kabupaten Serang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(1), 23–27.
- Yusriadi, & Misnawati. (2017a). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99-108.