Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (2) 2025, Page: 4886-4891

Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Serijabo Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir

Eni Murdiati[1], Irpinsyah[2], Pebri Kurniawan[3]
[1,2,3]Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia
Corresponding Author: Enimurdiati, E-Mail: enimurdiati_uin@radenfatah.ac.id

Published: June, 2025

ABSTRACT

Public service is one of the important aspects in the implementation of village government. However, in practice, there are various problems related to the performance of village government in providing public services. This study aims to identify various factors that influence the performance of village government, as well as supporting factors to improve the quality of public services at the level. The results of the study are expected to provide recommendations to improve the performance of village government in providing better and quality public services for the community. This study will discuss how the Public Service Performance in Serijabo Village, Ogan Ilir Regency. This research approach uses a qualitative approach with a field study research type. Data collection is used by means of observation, interviews and documentation. The object of data collection for this study is in Serijabo Village, Ogan Ilir Regency. The results of this study are that the Serijabo Village Government has carried out its role in administrative services by adopting a bureaucratic structure that is in line with Weber's theory, marked by a clear hierarchy of power and division of labor between the Village Head and other village officials. However, there is still a gap between formal rules and implementation in the field, especially in terms of village apparatus discipline. Factors that influence the performance of Serijabo Village Government in public services consist of three main aspects, namely the quality of human resources, infrastructure, and evaluation and follow-up systems that are not yet optimal.

Keywords: *Bureaucracy, Performance, Public Services*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen krusial dalam tata kelola desa. Sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan pemerintahan, desa memiliki peran penting dalam menyelenggarakan layanan mendasar bagi warga masyarakat. Kinerja pemerintah desa dalam menyediakan layanan publik menjadi indikator utama efektivitas dan efisiensi tata kelola pemerintahan lokal. Sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat, desa berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memenuhi keperluan dasar warganya, seperti layanan administratif, pembangunan infrastruktur, dan pengembangan potensi lokal.

Berdasarkan **Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Desa,** disebutkan bahwa desa memiliki kewenangan untuk menyusun serta mengelola kebutuhan masyarakat setempat sesuai dengan latar belakang dan tradisi lokal. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pemerintah desa harus mampu menyediakan layanan kepada masyarakat secara maksimal, serta sejalan dengan tuntutan dan harapan warganya. Kinerja dalam hal ini merujuk pada prestasi atau capaian kerja individu maupun organisasi dalam menjalankan kewajiban sesuai dengan peran yang telah ditentukan. Dengan demikian, pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat menjadi fondasi penting bagi pemerintahan desa yang responsif dan profesional.

Kinerja merujuk pada prestasi kerja individu atau organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan . Dalam konteks pemerintahan desa, kinerja mencakup bagaimana pemerintah desa menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengelola sumber daya, dan melaksanakan program pembangunan. Kinerja ini dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti efisiensi, efektivitas, responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi.

Namun, dalam praktiknya, terdapat berbagai permasalahan terkait dengan kinerja pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan data dari Kementerian Dalam Negeri, hanya sekitar 40% desa di Indonesia yang mampu memberikan pelayanan publik dengan baik. Presiden Republik Indonesia ke-8 Prabowo Subianto Djojohadikusumo mengatakan bahwa birokrasi Indonesia sangat terkenal ribetnya dan lambatnya, sehingga menjadi pembicaraan rakyat bahwa birokrasi pemerintah Indonesia sering mepersulit bukan mempermudah keperluan rakyat.[1] Permasalahan yang sering dihadapi antara lain terbatasnya kemampuan serta kesadaran sumber daya manusia aparatur desa, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, serta rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintahan desa.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Merry Irmawati di Desa Sungai Pinang, Kecamatan Sungai Pinang, Kabupaten Banjar, ditemukan bahwa masih terdapat sejumlah hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hambatan tersebut antara lain belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi, keterbatasan kompetensi serta sumber daya aparatur desa, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Keberhasilan suatu organisasi, terutama yang bergerak di bidang pelayanan teknis, sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Hal ini menjadi penting ketika dikaitkan dengan kondisi nyata di lapangan.

Salah satu desa yang berada di wilayah Kabupaten Ogan Ilir, Provinsi Sumatera Selatan, yaitu Desa Serijabo di Kecamatan Sungai Pinang, juga memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Desa ini termasuk dalam wilayah perdesaan yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sebagai desa dengan karakteristik wilayah pedesaan, Serijabo menghadapi tantangan tersendiri, baik dari segi geografis, keterbatasan infrastruktur,

sumber daya manusia, hingga anggaran desa. Berbagai faktor tersebut sangat mempengaruhi kualitas dan kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah desa.

Berdasarkan observasi awal, ditemukan sejumlah permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah Desa Serijabo dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu persoalan utama adalah keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia.

[1] Sekretariat Kabinet RI. (@setkabgoid), *"Arahan Presiden"* 24 Oktober 2024. https://vm.tiktok.com/ZMhXfhr9D/

Berdasarkan observasi awal, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi pemerintahan Desa Serijabo dalam memberikan pelayanan publik. Pertama, masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik, seperti kurangnya ruang pelayanan yang memadai dan minimnya peralatan administrasi. Kedua, masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan prosedur pelayanan yang rumit dan waktu penyelesaian yang lama. Ketiga, kompetensi sumber daya aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik belum optimal, seperti kurangnya pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP) pelayanan dan kemampuan komunikasi yang kurang efektif.

Permasalahan tersebut menggambarkan bahwa kinerja pemerintah Desa Serijabo dalam memberikan pelayanan publik masih belum maksimal. Kondisi ini tentunya berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Oleh karena itu, dibutuhkan kajian yang mendalam dan menyeluruh untuk menganalisis kinerja pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhinya.

Merujuk pada pemaparan di atas, maka penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut guna mengevaluasi kinerja pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan publik, khususnya di Desa Serijabo, Kecamatan Sungai Pinang, Kabupaten Ogan Ilir. Penelitian ini diharapkan mampu menggali berbagai faktor yang memengaruhi kinerja pemerintahan desa serta mengidentifikasi elemen pendukung yang dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan pemerintah desa agar menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi masyarakat secara luas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode dengan jenis penelitian studi lapangan *(field research)* yang menggunakan pendekatan penelitian kualitatif metode deskriptif. Sumber data primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah didapatkan lansgung pada lokasi penlitian Desa Serijabo Kecamatan Sungai Pinang, Kabupaten Ogan Ilir. Selain itu melalui beberapa refrensi buku yang berjudul teori birokrasi dan pelayanan publik. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data sekunder yang terdiri dari kajian jurnal buku, artikel dan sumber ilmia lainnya yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian, terutama yang membahas tentang teori birokrasi dan kinerja pelayanan publik.

Penelitian ini dilakukan di Desa Serijabo Kecamatan Sungai Pinang, Kabupaten Ogan Ilir. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan data kualitatif, peneliti melakukan wawancara secara mendalam kepada perangkat desa dan warga desa Serijabo Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sejarah Singkat Kabupaten Ogan Ilir dan Desa Serijabo

Kabupaten Ogan Ilir merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Ogan Komering Ilir yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2003 dan secara resmi didirikan pada tanggal 7 Januari 2004. Wilayah administratif Kabupaten Ogan Ilir memiliki total luas 2.666,07 km² dengan komposisi 65% berupa daratan dan 35% berupa kawasan rawa. Secara geografis, kabupaten ini terletak di jalur lintas timur Sumatra dengan pusat pemerintahan berada di Kecamatan Indralaya, yang berjarak sekitar 35 km dari Kota Palembang. Berdasarkan data demografis terkini, pada akhir tahun 2024, Kabupaten Ogan Ilir memiliki populasi sebanyak 446.020 jiwa. Kabupaten ini memiliki posisi strategis karena terletak di jalur transportasi utama Sumatra dan relatif dekat dengan ibukota provinsi, yang memberikan keuntungan dalam aspek ekonomi dan pembangunan wilayah. Potensi wilayah Kabupaten Ogan Ilir cukup beragam dengan adanya kombinasi kawasan dataran dan rawa yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan pertanian, perkebunan, dan perikanan yang menjadi tulang punggung perekonomian masyarakat setempat.

Desa Serijabo terletak di sepanjang jalan lintas timur Kabupaten Ogan Ilir. Pada mulanya, wilayah ini termasuk dalam kawasan Lebung Kemang. Karena letaknya yang cukup terpencil dan jauh dari pusat keramaian, kawasan tersebut mengalami perkembangan hingga akhirnya terbentuklah sebuah desa baru bernama Serijabo. Nama "Serijabo" berasal dari kata “Seri” yang berarti sama dan “Jabo” yang berarti luar, sehingga makna dari Serijabo setara dengan desa-desa lain yang letaknya lebih dekat dengan keramaian. Desa ini berada di antara Desa Penyandingan di bagian hilir dan Desa Sungai Pinang Satu di bagian hulu. Menurut penuturan para sesepuh, leluhur masyarakat Desa Serijabo berasal dari daerah Penungkal Abab, Kabupaten Muara Enim, yang bernama Abdullah Robikun dan Bahal. Serijabo merupakan desa induk yang kemudian dimekarkan menjadi dua wilayah, yakni Desa Serijabo dan Desa Serijabo Baru.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintahan Desa Serijabo telah menjalankan peran administratifnya dengan mengadopsi struktur birokrasi yang sejalan dengan teori Weber, di mana terdapat hierarki kekuasaan dan pembagian kerja yang jelas antara Kepala Desa dan perangkat desa lainnya. Sesuai dengan prinsip birokrasi Weber yang mengutamakan rasionalitas dan efisiensi, pemerintah desa telah menerapkan standar prosedur dalam pelayanan administrasi yang mencakup pelayanan kependudukan, pertanian, perizinan usaha, dan pelayanan sosial. Standar waktu pelayanan yang bervariasi antara 10 menit hingga 3 hari menunjukkan adanya pertimbangan kompleksitas pelayanan, yang mencerminkan

pendekatan rasional dalam pengelolaan administrasi. Namun demikian, masih terdapat kendala terutama dalam hal kedisiplinan perangkat desa. Kenyataan ini menunjukkan bahwa meskipun secara struktural struktural desa sudah terbentuk dengan baik, namun dalam implementasinya masih terdapat ketidaksesuaian antara aturan dan praktik di lapangan. Sejalan dengan apa yang dikemukakan dalam teori birokrasi, bahwa birokrasi yang baik seharusnya berjalan dengan aturan yang konsisten dan dapat diandalkan. Meski demikian, koordinasi antar perangkat desa melalui pertemuan harian dan komunikasi melalui media menunjukkan upaya adaptasi birokrasi terhadap perkembangan teknologi komunikasi tanpa menghilangkan esensi struktur komunikasi formal dalam birokrasi.

Dari hasil penelitian terungkap beberapa faktor utama yang mempengaruhi kinerja pemerintahan Desa Serijabo dalam pelayanan publik. Faktor pertama dan paling signifikan adalah kualitas sumber daya manusia. Baik dari pihak aparat desa maupun masyarakat menyoroti pentingnya SDM yang berkualitas dalam meningkatkan pelayanan desa. Masalah kedisiplinan dan pemahaman jobdesk yang masih kurang menggambarkan apa yang dibahas Sarundajang, dimana seringkali penempatan pegawai di pemerintahan daerah tidak mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas kerja. Akibatnya, meskipun struktur organisasi sudah terbentuk, namun kinerjanya belum optimal karena keterbatasan kapasitas SDM.

Selain itu, faktor sarana prasarana dan sistem koordinasi juga berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Meski sarana prasarana dinilai sudah cukup memadai, namun kendala teknis seperti pemadaman listrik dan gangguan internet masih menjadi kendala dalam pelayanan. Fenomena ini mencerminkan bahwa birokrasi modern tidak bisa lepas dari dukungan teknologi dan infrastruktur yang memadai. Adapun sistem evaluasi dan tindak lanjut yang belum optimal, yang terlihat dari keluhan masyarakat yang belum ditindaklanjuti dengan perubahan yang signifikan, menunjukkan bahwa birokrasi desa belum sepenuhnya menjalankan prinsip akuntabilitas. Hal ini sejalan dengan pemikiran bahwa dalam konteks kebijakan publik, birokrasi seharusnya tidak hanya menjalankan kebijakan namun juga responsif terhadap umpan balik dari masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kinerja pemerintahan Desa Serijabo memerlukan pendekatan yang komprehensif mulai dari peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur, hingga perbaikan sistem evaluasi.

KESIMPULAN

Pemerintahan Desa Serijabo telah menjalankan peranan dalam pelayanan administratif dengan mengadopsi struktur birokrasi yang sejalan dengan teori Weber, ditandai dengan adanya hierarki kekuasaan dan pembagian kerja yang jelas antara Kepala Desa dan perangkat desa lainnya. Pelayanan administrasi yang mencakup pelayanan kependudukan, pertanahan, perizinan usaha, dan pelayanan sosial dengan prosedur yang terstruktur dan waktu penyelesaian yang bervariasi sesuai kompleksitas layanan. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan antara aturan formal dan implementasi di lapangan, terutama dalam hal kedisiplinan aparatur desa. Koordinasi perangkat antar dilakukan melalui pertemuan

harian dan komunikasi melalui media digital, menunjukkan adaptasi birokrasi terhadap perkembangan teknologi tanpa menghilangkan struktur komunikasi formal.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pemerintahan Desa Serijabo dalam pelayanan publik terdiri dari tiga aspek utama. Pertama, kualitas sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan terutama dalam aspek kedisiplinan dan pemahaman jobdesk. Kedua, sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai namun masih menghadapi kendala teknis seperti pemadaman listrik dan gangguan internet. Ketiga, sistem evaluasi dan tindak lanjut yang belum optimal, terlihat dari keluhan masyarakat yang belum ditindaklanjuti dengan perubahan yang signifikan. Ketiga faktor ini secara bersama-sama menegaskan bahwa peningkatan kinerja pelayanan publik mencakup pendekatan komprehensif yang mencakup pengembangan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur teknologi, dan perbaikan sistem akuntabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rhaman, Tukiyat, Aos Kuswandi, Ayuning Budiati, Balthasar Watunglawar, Rulinawaty, and others, '*Birokrasi & Kebijakan Publik, Catatan Konsep Dan Teori'*, January, 2024

Andri Wahyudi, '*Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Suatu Tinjauan Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek)'*, *Publiciana*, 15.01 (2022), 38–48

Aziz Abdul Nana, Prakasa Yudha, Kurniawan Andy *"Mal Pelayanna Publik Mereduksi Birokraritasi"*2021

Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan "*Indikator Kualitas Pelayanan*

Publik" https://klc2.kemenkeu.go.id.

Hebrin, Firminus, And Arini Sulistyowati, 'Kinerja Pemeritah Desa Dalam Pemberian Pelayanan *(Studi Kasus Di Desa Kepatihan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik)', JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 2.3 (2023), 39–49

Hikmah Jamilatun, Riono Bambang Slamet, Syaifulloh Muhammad, Khojin Nur, Aisyah Nur. *" Pengaruh Faktor Kompetensi Individu, Faktor Dukungan Organisasi, Faktor Dukungan Manajemen terhadap Kinerja Pegawai*" Journal Economics and Management (JECMA) Volume 1, No. 1, 2020

Hutagalung Magdalena Hannes"*Peran Dan Fungsi Serta Kendala Birokrasi Dalam Pelayanan Publik"* Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan 2023

Irmawati, Mery, Dewi Merdayanty, and Fika Fibriyanita, *'Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai P`Inang Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Banjar'*, 2022, 1–7

Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia*, "Laporan Kinerja Kementrian Dalam Negeri 2023"*

Sholikhin Ahmad, *"Transformasi Pelayanan Publik dengan Artificial Intelegence (AI)" Universitas Islam Darul Ulum Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan, 2024*