

OPTIMALISASI PELAYANAN BIROKRASI PUBLIK DESA SUCO KECAMATAN MUMBULSARI KABUPATEN JEMBER

Siti Aisyah¹

Universitas PGRI Argopuro Jember
Email: aisyahsiti9030@gmail.com

Catur Yuniarto²

Universitas PGRI Argopuro Jember
Email: ycaturyuniarto@gmail.com

Nova Eko Hidayanto³

Universitas PGRI Argopuro Jember
Email: abdianatocamilan@gmail.com

Abstrak

Pelayanan birokrasi publik di Desa Suco, Kecamatan Mumbulsari, masih menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi kecepatan dan kualitas layanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi pelayanan birokrasi publik di Desa Suco, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta mengevaluasi upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun perangkat desa berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya menguasai prosedur administrasi, data kependudukan yang belum sinkron, fasilitas kantor yang kurang memadai, serta komunikasi yang belum optimal antara perangkat desa dan masyarakat. Partisipasi warga dalam mengurus dokumen administrasi juga masih rendah, sehingga pelayanan belum berjalan secara efektif dan efisien. Upaya inovasi sudah mulai dilakukan, namun perlu dukungan lebih lanjut agar pelayanan birokrasi publik di Desa Suco dapat benar-benar optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan birokrasi, Desa Suco, hambatan pelayanan, administrasi publik, partisipasi masyarakat.

Abstract

Public bureaucratic services in Suco Village, Mumbulsari District, still face various obstacles that affect the speed and quality of services to the community. This study aims to describe the condition of public bureaucratic services in Suco Village, identify the obstacles faced, and evaluate the efforts that have been made to improve these services. The research method used is qualitative with data collection through in-depth interviews, direct observation, and documentation studies. The results of the study

indicate that although village officials try to provide friendly and responsive services, there are still obstacles such as limited human resources who have not fully mastered administrative procedures, population data that is not yet synchronized, inadequate office facilities, and less than optimal communication between village officials and the community. Citizen participation in managing administrative documents is also still low, so that services have not run effectively and efficiently. Innovation efforts have begun, but further support is needed so that public bureaucratic services in Suco Village can be truly optimal and provide maximum benefits to the community.

Keywords: *bureaucratic services, suco villages, service barriers, public administration, community participation*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yakni sebuah kegiatan yang diorientasikan untuk memberikan servis atau pelayanan kepada masyarakat umum. Pelayanan sektor publik dilakukan oleh para birokrat atau aparatur negara untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, penuh keramahan dan terhindar dari pungutan liar. Pelayanan publik yang baik (*Good Public Services*) titik sentralnya berada pada masyarakat sebagai pengguna pelayanan tersebut. Tingkat kepuasan masyarakat harus menjadi perhatian utama dalam sistem pelayanan, dari pada terjebak pada wilayah atau prinsip kinerja birokratis klasik. Pada sistem birokrasi klasik menekankan sistem kinerja melalui mekanisme kerja yang kaku atau birokratis. Hal tersebut melahirkan kesan kinerja para pelayan publik dalam pelayanan publiknya yakni “Mempersulit hal yang mudah dan memperlambat yang dapat dilakukan dengan cepat”. (Madjid, 2017)

Menurut Undang-Undang, pelayanan publik yakni setiap bentuk aktivitas yang dijalankan demi mencukupi keperluan layanan masyarakat, baik warga negara maupun penduduk, berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Kegiatan ini juga mencakup pemberian bantuan administratif yang disediakan oleh lembaga yang bertanggung jawab atas pelayanan publik. Lembaga tersebut meliputi instansi pemerintah, perusahaan, badan independen yang dibentuk berdasarkan hukum untuk melayani masyarakat, serta badan hukum lainnya yang dibentuk dengan tujuan khusus menyediakan layanan publik. (Anedea, 2020)

Hal tersebut berdasarkan UU No.32 Tahun 2004 terkait pemerintahan daerah, pasal 127 ayat 1 mengatur bahwa kecamatan dibentuk dalam lingkup. Area jalan yang diatur oleh peraturan daerah mengacu pada ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah. Selanjutnya, dalam paragraf kedua dijabarkan bahwasanya kelurahan yang dimaksud dalam ayat pertama dipimpin oleh lurah, yang pada melaksanakan tugasnya menerima delegasi wewenang dari Bupati atau Walikota. Penjabaran ini menggambarkan bahwa pemerintahan kelurahan adalah sebuah organisasi yang dipimpin oleh lurah, yang mendapatkan tugas-tugas pokoknya melalui pelimpahan dari Bupati atau Walikota. Dengan adanya penjabaran tersebut, maka studi ini mengkaji tertarik demi mengkaji terkait “Pelayanan Birokrasi Publik di Desa Suco Kecamatan Mumbulsari Jember. (Avivantoro, 2016).

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup berbagai aktivitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Semua kegiatan ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku dan ditujukan bagi seluruh warga negara maupun penduduk tanpa terkecuali. Pelayanan publik yang ideal mengutamakan profesionalisme, dengan menekankan tanggung jawab dan transparansi dari aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan. Demi meraih tujuan yang sudah ditentukan, harus dijalankan penguatan sistem pelayanan yang efisien serta efektif. Proses pelayanan harus dirancang sederhana, cepat, tepat sasaran, mudah dimengerti, dan bisa diakses dengan gampang oleh warga yang memerlukan layanan tersebut tanpa hambatan yang berbelit-belit. Pelayanan publik harus disertai dengan informasi yang jelas dan transparan mengenai berbagai aspek penting. Hal tersebut meliputi persyaratan teknis serta administratif yang perlu dipenuhi, pihak atau unit kerja yang bertugas memberikan layanan, rincian biaya beserta mekanisme pembayarannya, serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan. (Arisa, 2022)

Pelayanan publik yang ideal di Desa Suco, Kecamatan Mumbulsari Kabupaten Jember harus diupayakan. Upaya dilakukan dengan berorientasi pada kebutuhan masyarakat efektif dan efisien berbasis kebutuhan pengguna layanan. Proses administrasi seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan surat-surat lainnya sebaiknya dijalankan secara tepat, cepat, transparan, serta terukur. Selain itu, pemakaian teknologi informasi seperti aplikasi layanan desa atau website resmi sangat penting untuk mempermudah akses informasi dan mempercepat pengurusan dokumen, sehingga warga tidak perlu mengantri lama di kantor desa. Dalam hal komunikasi, sistem pengaduan dan aspirasi masyarakat juga perlu disediakan, baik dalam bentuk offline seperti kotak aspirasi maupun online melalui aplikasi atau media sosial resmi desa. Transparansi dan akuntabilitas harus menjadi prioritas, dengan semua program desa serta penggunaan anggaran dipublikasikan secara terbuka. Partisipasi masyarakat dalam rapat desa juga penting untuk membangun kepercayaan warga terhadap pemerintahan desa. Selain aspek administratif, pelayanan ideal juga mencakup akses layanan kesehatan dan sosial yang memadai, yakni fasilitas kesehatan dasar, posyandu, dan penyuluhan kesehatan rutin untuk ibu dan anak. Program pemberdayaan masyarakat juga harus dijalankan, misalnya pelatihan keterampilan dalam bidang pertanian, peternakan, atau kewirausahaan yang sesuai dengan potensi lokal, untuk meningkatkan perekonomian warga. Terakhir, aspek keamanan dan ketertiban juga perlu diperhatikan, dengan meningkatkan patroli keamanan serta mengadakan forum diskusi rutin antara aparat desa dan warga untuk menjaga ketertiban lingkungan. (Mosso et al., 2018)

Desa sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki peran strategis dalam mewujudkan pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan. Di tengah dinamika sosial dan ekonomi Indonesia yang terus berkembang, desa dituntut menjadi aktor utama dalam pemberian pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan merata. Desa Suco, Kecamatan Mumbulsari, Kabupaten Jember, merupakan salah satu desa yang terus melakukan berbagai upaya optimalisasi pelayanan birokrasi publik demi memenuhi harapan akan hidup yang lebih baik bagi masyarakatnya. Seiring dengan arus

globalisasi dan percepatan informasi, masyarakat desa makin kritis dan menuntut pelayanan yang semakin baik, mudah diakses, dan adaptif terhadap kebutuhan mereka. Paradigma pelayanan publik saat ini menuntut bukan hanya sekadar merespons permintaan masyarakat, tetapi juga berperan aktif dalam memetakan dan menyelesaikan akar permasalahan yang dihadapi warga. Dalam kerangka itulah, pelayanan birokrasi publik di Desa Suco perlu difokuskan dan dioptimalkan pada bidang-bidang strategis demi menciptakan tata kelola desa yang profesional dan berorientasi pada kesejahteraan. (Ilham, 2021)

Bidang pelayanan administratif menjadi urat nadi birokrasi desa. Proses pengurusan dokumen kependudukan, surat-menyurat, pembuatan perizinan usaha, mutasi penduduk, dan layanan administrasi lainnya merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dilayani dengan cepat, hemat, dan akurat. Kualitas penyelenggaraan pelayanan administratif juga menjadi tolok ukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Di Desa Suco, layanan ini mulai dibenahi dengan memperkenalkan digitalisasi dan penyederhanaan prosedur agar masyarakat tidak mengalami kesulitan ketika membutuhkan layanan. Namun, tantangan seperti minimnya sosialisasi tentang prosedur baru dan ketergantungan pada proses manual masih perlu diatasi agar pelayanan menjadi transparan dan efisien. Selain itu, pelayanan infrastruktur merupakan sektor vital yang menunjang aktivitas sosial dan ekonomi warga desa. Fasilitas seperti jalan desa, drainase, penerangan umum, dan sarana penunjang lainnya yang handal memberi kontribusi langsung terhadap mobilitas dan pertumbuhan ekonomi lokal. Desa Suco terus melakukan pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur, dengan harapan meningkatkan kualitas hidup warganya. Namun demikian, keterbatasan anggaran serta kurangnya keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan pengawasan sering menjadi kendala yang menghambat keberlanjutan pembangu. (ROSALIA, 2025)

Pelayanan keamanan dan ketertiban merupakan aspek penting dalam menciptakan lingkungan desa yang kondusif dan damai. Kelancaran aktivitas warga sangat bergantung pada stabilitas sosial dan keamanan lingkungan. Di Desa Suco, perangkat desa dan lembaga keamanan masyarakat berperan dalam menjaga ketertiban melalui sistem ronda, penanganan konflik, serta edukasi ketertiban. Meski sudah berjalan, pelayanan di bidang ini perlu terus diperkuat dengan pelatihan personel keamanan, koordinasi dengan aparat kepolisian, dan peningkatan partisipasi warga agar suasana desa senantiasa kondusif. Lebih jauh, optimalisasi pelayanan ekonomi menjadi kunci pemberdayaan masyarakat desa secara menyeluruh. Pemerintah desa dituntut berperan aktif tidak hanya dalam pengurusan administrasi usaha, tetapi juga dalam memfasilitasi pengembangan UMKM, pelatihan kewirausahaan, dan akses permodalan bagi warga desa. Di Desa Suco, potensi ekonomi lokal belum sepenuhnya tergarap karena keterbatasan inovasi dan akses pemasaran. Oleh karena itu, penguatan pelayanan ekonomi melalui pembinaan, pendampingan usaha, dan pemanfaatan teknologi digital sangat dibutuhkan untuk mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan ekonomi warga. (NurlaelaFirmawati, 2017)

Rangkaian kondisi, tantangan, dan potensi tersebut menunjukkan bahwa upaya optimalisasi pelayanan birokrasi di Desa Suco harus dilakukan secara menyeluruh dan

terintegrasi di semua bidang utama. Penelitian ini sangat penting untuk mengidentifikasi kondisi nyata, mengevaluasi kebijakan yang berjalan, serta merumuskan solusi atau rekomendasi strategis agar pelayanan publik desa semakin profesional, modern, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Harapannya, Desa Suco dapat menjadi contoh pelaksanaan birokrasi desa yang efektif dan berdaya saing, serta mampu membawa manfaat nyata bagi kesejahteraanarganya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengungkap fenomena secara mendalam mengenai optimalisasi pelayanan birokrasi publik di Desa Suco, Kecamatan Mumbulsari, Kabupaten Jember. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran nyata terkait prosedur pelayanan publik, serta memungkinkan peneliti mendalami perspektif perangkat desa sebagai penyedia layanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehadiran peneliti di lapangan berperan sebagai instrumen utama dalam proses penelitian, yang meliputi observasi, wawancara, dan pencatatan data guna memastikan informasi yang diperoleh valid dan kontekstual. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer, melalui wawancara mendalam dan observasi, serta data sekunder berupa dokumen resmi desa dan literatur terkait.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi aktivitas pelayanan publik, wawancara dengan kepala desa, perangkat desa, tokoh masyarakat, serta warga, dan dokumentasi sebagai pelengkap. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk menjaga keabsahan data digunakan teknik triangulasi metode, sumber, serta teori sehingga hasil penelitian dapat dipercaya. Adapun tahapan penelitian terdiri dari pra-lapangan (persiapan dan perumusan masalah), pekerjaan lapangan (pengumpulan data), serta analisis data. Dengan langkah-langkah tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif serta menghasilkan rekomendasi aplikatif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Suco.

PEMBAHASAN

1. Peran Pemerintah Desa dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik di Desa Suco, Kecamatan Mumbulsari, Kabupaten Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Suco telah menjalankan peran strategis dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui sejumlah langkah seperti penerapan digitalisasi, penyederhanaan prosedur, dan penguatan program pemberdayaan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pengertian optimalisasi menurut Aini (2023), yaitu sebagai upaya untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien dengan memaksimalkan sumber daya yang tersedia demi memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Pelayanan publik yang diterapkan oleh Pemerintah Desa Suco telah menunjukkan arah perubahan positif, terutama dalam hal kecepatan, keterbukaan informasi, dan digitalisasi layanan dasar. Warga menyampaikan bahwa pelayanan seperti pengurusan surat tanah kini lebih cepat dan jelas, serta informasi menjadi

lebih mudah diakses melalui website desa. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan prima sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 dan ditegaskan dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017, yang menekankan pentingnya standar pelayanan yang meliputi unsur kecepatan, ketepatan, kesederhanaan, dan kenyamanan.

Secara teoritis, peran pemerintah desa dalam pelayanan publik dapat dijelaskan melalui perspektif teori pelayanan publik, yang menekankan prinsip responsivitas, efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Pemerintah desa sebagai pelayan masyarakat memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang mudah diakses, cepat, tepat, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam kerangka good governance, peran ini juga mencakup prinsip transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum (Dwiyanto, 2006).

Hal ini sejalan dengan penelitian Kusmayadi & Nurohman (2018) tentang pelaksanaan reformasi birokrasi di tingkat desa yang menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh pemahaman dan komitmen aparat desa terhadap nilai-nilai profesionalisme dan netralitas. Mereka menekankan bahwa reformasi birokrasi tidak hanya soal struktur, tetapi juga menyangkut perubahan sikap dan kapasitas aparatur desa. Di Desa Suco, upaya sosialisasi dan peningkatan kapasitas masih belum merata, sebagaimana disampaikan oleh narasumber yang merasa kurang mendapatkan pelatihan teknis pelayanan.

Lebih lanjut, Reski Wahdani (2021) dalam penelitiannya menyoroti pentingnya indikator kinerja birokrasi publik seperti produktivitas, akuntabilitas, dan responsivitas. Di Desa Suco, ditemukan bahwa meskipun sebagian besar aparatur desa cukup responsif terhadap kebutuhan warga, namun belum semua aspek pelayanan menunjukkan kualitas yang merata, terutama dalam ketepatan waktu dan penggunaan teknologi informasi. Beberapa warga masih mengeluhkan proses layanan yang lambat karena keterbatasan staf atau fasilitas pendukung.

Selain itu, pendekatan pelayanan berbasis teknologi informasi juga menjadi upaya potensial dalam optimalisasi pelayanan publik. Seperti yang dikemukakan dalam penelitian Sekarningrum et al. (2021) di Desa Bumiaji, pemanfaatan sistem administrasi digital mampu mempercepat pelayanan dan mengurangi kesalahan administratif. Namun, di Desa Suco, pemanfaatan teknologi masih sangat terbatas, yang menjadi tantangan tersendiri dalam proses optimalisasi.

Penelitian Mariani (2020) juga menegaskan bahwa kompetensi aparatur desa sangat memengaruhi kualitas pelayanan. Pelayanan yang lambat dan diskriminatif seringkali muncul karena kurangnya pemahaman aparatur bahwa mereka adalah pelayan publik, bukan otoritas yang harus dilayani. Situasi ini masih tampak di beberapa bagian Desa Suco, terutama ketika warga kurang memahami prosedur layanan dan tidak mendapatkan bimbingan yang jelas dari perangkat desa.

Selain aspek teknis, Pemerintah Desa Suco juga menjalankan peran transformasional melalui inovasi sosial dan ekonomi, seperti program investasi ternak kambing yang melibatkan partisipasi warga. Langkah ini mencerminkan pemahaman terhadap fungsi pelayanan publik menurut Mansuri (2014), yakni tidak hanya menyediakan layanan administratif, tetapi juga berperan aktif dalam

meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat (Wawancara : P Taufiq.

Lebih lanjut, Sinambela (2008) menggarisbawahi pentingnya reformasi birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Desa Suco, reformasi tersebut mulai tampak melalui pelatihan aparatur desa, perbaikan infrastruktur kantor, dan peningkatan transparansi keuangan desa. Namun, masih dibutuhkan penguatan sistem komunikasi antara petugas dan masyarakat, serta peningkatan kapasitas pelayanan di wilayah terpencil seperti Dusun Karangsirih dan Suco Krajan.

Dari sudut pandang masyarakat, pelayanan yang diberikan pemerintah desa dinilai sudah membaik, namun belum sepenuhnya merata. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun proses optimalisasi telah berjalan, capaian kualitas pelayanan publik masih berkisar pada 60–70%, dan belum mencapai kondisi ideal seperti yang diharapkan oleh prinsip efektivitas dan efisiensi pelayanan menurut Napitupulu (2023).

2. Hambatan Utama dalam Optimalisasi Pelayanan Birokrasi Publik di Desa Suco, Kecamatan Mumbulsari, Kabupaten Jember.

Optimalisasi pelayanan publik sejatinya merupakan usaha untuk memaksimalkan kualitas dan efektivitas layanan kepada masyarakat, yang ditandai dengan efisiensi penggunaan sumber daya, pelayanan yang cepat, tepat, serta profesional (Aini, 2023). Namun, dalam praktiknya, berbagai hambatan struktural dan kultural masih menjadi penghalang dalam mewujudkan pelayanan birokrasi yang optimal di Desa Suco.

Salah satu hambatan utama yang muncul adalah keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun kompetensi. Hal ini sejalan dengan pernyataan Sinambela (2008) bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas aparatur birokrasi. Di Desa Suco, masih ditemukan aparat desa yang belum sepenuhnya menguasai tugas pelayanan secara administratif, termasuk penggunaan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan. Rendahnya keterampilan ini berdampak pada lambannya proses pelayanan dan munculnya keluhan masyarakat, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan layanan.

Hambatan lainnya terletak pada sistem birokrasi yang belum terstandardisasi dengan baik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip kecepatan, ketepatan, kesederhanaan, keamanan, dan kenyamanan. Namun pada kenyataannya, pelayanan di tingkat desa masih berjalan konvensional dan kurang mengikuti standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Akibatnya, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip kualitas layanan RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness) yang menjadi tolok ukur pelayanan publik profesional (Napitupulu, 2023).

Dari segi komunikasi birokrasi, hambatan juga muncul dalam bentuk kurangnya keterbukaan informasi dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam

menyampaikan kritik atau saran. Hayat (2017) menegaskan bahwa pelayanan publik semestinya menjamin hak masyarakat untuk dilayani dengan baik, yang salah satunya dicapai melalui hubungan timbal balik yang sehat antara aparatur dan warga. Namun di Desa Suco, masyarakat masih merasa enggan atau takut menyuarakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima, menunjukkan adanya jarak atau relasi yang tidak setara antara penyelenggara dan penerima layanan.

Dalam konteks klasifikasi pelayanan publik, seperti yang dijelaskan oleh Widiatmika (2015), pelayanan desa semestinya dikategorikan agar pengelolaannya lebih terfokus. Namun, di Desa Suco, belum ada upaya pengelompokan layanan yang jelas, sehingga sering kali tugas dan wewenang tumpang tindih antar perangkat desa. Hal ini tidak hanya menghambat alur kerja, tetapi juga menimbulkan kebingungan di masyarakat sebagai penerima layanan. Hambatan lain yang perlu dicermati adalah faktor keterbatasan sarana dan prasarana. Sebagaimana disampaikan oleh Tjutju Soendari (2020), keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan birokrasi dari segi fasilitas pendukung. Di Desa Suco, fasilitas pelayanan publik seperti ruang pelayanan, peralatan administrasi, serta infrastruktur digital masih belum memadai, sehingga menghambat proses pelayanan yang cepat dan nyaman.

Temuan ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahdani (2022), di mana birokrasi desa sering kali terkendala oleh lemahnya manajemen pelayanan dan minimnya pelatihan bagi aparat. Penelitian Amalia (2021) juga menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi SOP (Standard Operating Procedure) menjadi penyebab utama tidak optimalnya layanan desa, terutama dalam aspek kejelasan prosedur dan transparansi.

Dengan mengacu pada konsep optimalisasi dari Aini (2023), hambatan-hambatan di atas menunjukkan bahwa pelayanan birokrasi di Desa Suco belum sepenuhnya berjalan secara efisien dan efektif. Upaya optimalisasi baru akan tercapai apabila pemerintah desa mampu mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengatasi hambatan-hambatan ini secara sistematis dan berkelanjutan. Selain aspek SDM, hambatan lain yang signifikan adalah keterbatasan infrastruktur penunjang pelayanan publik. Informasi yang diperoleh dari Kepala Dusun Karangsirih dan Krajan mengungkapkan bahwa masih ada wilayah di Desa Suco yang tidak terjangkau jaringan internet atau fasilitas digital lainnya. Akibatnya, warga dari dusun tersebut harus datang langsung ke kantor desa dan menunggu cukup lama hanya untuk mendapatkan pelayanan sederhana, seperti pengurusan surat keterangan atau dokumen kependudukan.

Permasalahan ini memperkuat hasil penelitian Sekarningrum et al. (2021) yang menyatakan bahwa infrastruktur fisik dan teknologi merupakan salah satu pilar penting dalam digitalisasi pelayanan publik. Tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, upaya optimalisasi pelayanan akan terhambat secara sistemik.

Prosedur pelayanan yang masih dianggap rumit oleh masyarakat juga menjadi salah satu hambatan utama. Dari wawancara dengan anggota PKK dan tokoh pemuda setempat, diketahui bahwa banyak masyarakat belum mengetahui

alur pelayanan dan dokumen apa saja yang dibutuhkan untuk mengakses layanan desa. Ketidaktahuan ini diperparah oleh kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak desa, sehingga informasi pelayanan hanya menyebar dari mulut ke mulut. Dalam konteks teori Osborne & Gaebler (1992) mengenai pelayanan publik, responsivitas dan kemudahan akses informasi merupakan elemen utama pelayanan yang baik. Ketika masyarakat kesulitan memahami prosedur, maka pelayanan menjadi tidak inklusif dan kurang adaptif terhadap kebutuhan warga.

Di sisi lain, wawancara dengan Kaur Keuangan dan Staf Keamanan desa menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran dan pengelolaan keuangan desa yang belum optimal turut menjadi hambatan penting. Banyak program pelayanan publik yang sebenarnya sudah dirancang, namun tidak dapat dijalankan secara maksimal karena alokasi dana yang terbatas dan prioritas anggaran yang tidak selalu mendukung pelayanan langsung kepada masyarakat. Minimnya alokasi anggaran ini juga berdampak pada kurangnya fasilitas keamanan di lingkungan sekitar kantor desa. Ketika sistem keamanan lemah, kenyamanan dalam menerima layanan menjadi terganggu. Temuan ini relevan dengan teori New Public Management, yang menekankan pentingnya efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya dalam pelayanan publik. Tanpa manajemen anggaran yang transparan dan akuntabel, pelayanan publik akan cenderung stagnan dan tidak berkelanjutan.

Aspek koordinasi internal dan partisipasi masyarakat juga menjadi titik lemah dalam pelayanan publik di Desa Suco. Beberapa informan menyebutkan bahwa koordinasi antarperangkat desa masih berjalan secara parsial dan belum ada forum komunikasi rutin untuk menyamakan persepsi antarbagian. Hal ini menghambat kelancaran pelayanan dan menyebabkan inkonsistensi dalam pemberian informasi kepada masyarakat. Selain itu, peran organisasi masyarakat seperti Karang Taruna dan PKK belum dimaksimalkan sebagai mitra dalam pelayanan publik. Padahal, menurut teori collaborative governance (Kooiman, 2003), kolaborasi lintas aktor baik pemerintah maupun masyarakat sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Ketika komunikasi dan sinergi tidak berjalan optimal, pelayanan menjadi eksklusif dan tidak representatif terhadap kebutuhan riil masyarakat.

Terakhir, berdasarkan hasil wawancara dari pihak masyarakat, beberapa warga mengeluhkan kondisi di mana aparat desa sering tidak berada di tempat saat jam pelayanan. Selain itu, gangguan teknis seperti mati listrik atau jaringan internet yang tidak stabil membuat proses pelayanan menjadi tertunda. Ini menunjukkan bahwa kesiapan teknis desa dalam menjalankan pelayanan publik masih perlu ditingkatkan. Hambatan teknis seperti ini memperkuat temuan Reski Wahdani (2021), yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada konsistensi kedisiplinan aparat dan ketersediaan sarana yang mendukung.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Penelitian mengenai optimalisasi pelayanan birokrasi publik di Desa Suco, Kecamatan Mumbulsari, Kabupaten Jember ini menunjukkan bahwa terdapat kemajuan yang nyata pada tiga bidang utama pelayanan desa, yaitu pelayanan administratif, pelayanan infrastruktur, serta pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat. Dari sisi pelayanan administratif, Desa Suco telah berhasil mengimplementasikan sistem yang lebih terstruktur dan menerapkan teknologi informasi sebagai alat bantu utama. Penggunaan teknologi ini tidak hanya mempercepat proses pengurusan dokumen dan perizinan, tetapi juga meningkatkan transparansi sehingga masyarakat dapat lebih mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dengan begitu, pelayanan administratif menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan warga. Meskipun demikian, untuk menjaga keberlanjutan dan peningkatan kualitas, desa perlu terus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, menyediakan sarana prasarana yang memadai, dan melakukan inovasi dalam proses administrasi supaya pelayanan dapat lebih merata dan berkualitas di seluruh lapisan masyarakat.

Pada bidang pelayanan infrastruktur, penelitian ini mengungkapkan bahwa pembangunan dan pemeliharaan fasilitas publik di Desa Suco mengalami kemajuan yang signifikan. Infrastruktur seperti jalan desa, drainase, dan fasilitas umum lainnya bukan hanya dibangun dengan memperhatikan aspek teknis, tetapi juga partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan dan pengawasan turut dioptimalkan. Hal ini menjadikan hasil pembangunan lebih sesuai dengan kebutuhan nyata warga desa dan meningkatkan rasa kepemilikan masyarakat terhadap fasilitas tersebut. Namun, tantangan utama yang masih harus dihadapi adalah keterbatasan anggaran dan perlunya pengelolaan yang lebih profesional serta transparan. Pengawasan yang ketat terhadap penggunaan dana serta program pemeliharaan sarana yang berkelanjutan sangat dibutuhkan agar fasilitas yang sudah dibangun dapat berfungsi secara optimal dalam jangka panjang dan benar-benar memberi manfaat maksimal bagi masyarakat desa.

Sementara itu, pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat di Desa Suco juga menunjukkan performa yang positif. Keberadaan lembaga dan aparat keamanan desa yang tanggap serta sistem pengawasan berbasis komunitas berperan besar dalam menjaga stabilitas sosial dan keamanan lingkungan. Hal ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi warga dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, sehingga mendukung pembangunan sosial dan ekonomi yang berkelanjutan. Namun, peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan keamanan, serta penguatan koordinasi dengan aparat keamanan tingkat kecamatan dan kepolisian, menjadi hal yang perlu diprioritaskan. Pengembangan mekanisme penanganan konflik dan potensi gangguan ketertiban secara cepat dan efektif juga harus terus dilakukan agar desa selalu dalam kondisi kondusif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan birokrasi publik di Desa Suco sudah berada pada jalur yang tepat, dengan berbagai inovasi dan penerapan prinsip good governance yang diaplikasikan pada ketiga bidang utama pelayanan. Pendekatan yang holistik dan integratif pada pelayanan administratif, infrastruktur, dan keamanan menjadikan birokrasi desa lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, dengan peningkatan

kapasitas dan sarana, kolaborasi masyarakat, serta pemanfaatan teknologi informasi yang berkelanjutan, pelayanan birokrasi publik di Desa Suco dapat terus ditingkatkan secara signifikan demi mendorong kesejahteraan masyarakat yang lebih merata dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, F. (2023). *Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Ukui Dua Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan*. 2(11), 1489–1498.
- Aini, N. (2023). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui Replacement Card Machine (RCM) Sebagai Solusi Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu Debit Nasabah Di Bank BRI KC Jember*. September.
- Anedea, T. (2020). Kajian Teoritis Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dihubungkan Dengan Profesionalitas Dalam Penyelenggaraan Birokrasi. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 7(1), 19–36.
- Area, U. M. (2023). *SKRIPSI OLEH : NETRIANNI SIPAHUTAR FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Oleh : NETRIANNI SI*.
- Arisa, P. (2022). *Fakultas syari'ah dan hukum universitas islam negeri ar-raniry banda aceh 2022 m/1444 h*. 2014(25), 33–34.
- Arum Ratna Dewi. (2021, May 31). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*.
- Avivantoro, D. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Puger Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 68–74.
- Citradewi, U., Prof. Dr. Sumartono, M. S., & Andy Kurniawan, S. A. ,M. A. P. (2021). *Etika Pelayanan Publik Di Birokrasi Pemerintahan Daerah (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)*. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/189758/>
- Indirati Yulistiani. (2024). *Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Ilham. (2021). Optimalisasi Manajemen Sarana Dan Prasarana Dalam Mengembangkan Kinerja Staf Tata Usaha Di Mts Negeri 1 Pematang. *Skripsi*, 52–54.
- KUSWA, R. E. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL. *Development Studies Research*, 3(1),43.<http://doi.org/10.1080/16070658.2018.1448503%0Awww.udsspace.udss.edu.gh%0Ahttps://doi.org/10.1080/20469047.2017.1409453%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.heliyon.2017.e00298%0Ahttp://www.gainhealth.org/wp-content/uploads/2018/03/Ghana-Development-of-Food-based>

- Madjid, L. (2017). Optimalisasi Pelayanan Publik Perspektif David Osborne. *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 8(2), 130–140.
- Mansuri, A. (2014). Analisis Pelayanan Publik Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tanah Di Kelurahan Pujidadi Kecamatan Binjai Selatan. *Repository of Medan Area University*, 8–11.
- Margareth, H. (2017). UU no 25 tahun 2009 pelayanan publik. 32.
- Mosso, A., Singkoh, F., & Sumampow, I. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–12.
- Napitupulu, A. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT . BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SIBOLANGIT SKRIPSI Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi Universitas Medan Area oleh : ARAHANDSON NAPITUPULU FAKULTA*.
- NurlaelaFirmawati, J. (2017). PERAN BUMDES AMARTHA DALAM PEMBERDAYAAN MASYRAKAT MELALUI PEMANFAATAN LIMBAH SAMPAH DI DESA SEMBORO KABUPATEN JEMBER. In *Efektifitas Penyuluhan Gizi pada Kelompok 1000 HPK dalam Meningkatkan Pengetahuan dan Sikap Kesadaran Gizi* (Vol. 3, Issue 3).
- Pratama, D. D. (2022). *Optimalisasi Peningkatan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang*.
- Publik, P., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Indonesia, P. R. (2009). Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang"Pelayanan Publik"*.
- Rifki Falah. (2023). *Optimalisasi Manajemen Strategi Pelayanan Dalam Menstabilkan Jamaah Umroh Pada Pt . Khazzanah Al-Anshary Pasca Pandemi Kota Jakarta Timur Tahun 2020-2022 Hidayatullah Jakarta 1444 H / 2023 M*.
- ROSALIA, N. (2025). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA DI KECAMATAN KABUN. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangan. *Alfabeta Bandung*, 148.
- Widiatmika, K. P. (2015). pelayanan publik sri maulidiyah,S.Sos, M.Si. *Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning : Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau*, 16(2), 39–55.
- Zulmasyhur, Z., Setiawan, H. D., & Petrus L.W, N. (2024). Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Komunikasi Efektif: Fokus Pemberdayaan Aparatur Desa di

Desa Nanggerang Kabupaten Sukabumi. Jurnal Komunitas : Jurnal Pengabdian
Kepada Masyarakat, 7(1), 164–169. <https://doi.org/10.31334/jks.v7i1.3625>