

ANALISIS PENGELOLAAN ORGANISASI PERANGKAT DESA/KELURAHAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYAN PUBLIK PADA KECAMATAN SEMATANG BORANG KOTA PALEMBANG

Wendy Liana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Aprin

wendy.liana80@gmail.com

Abstract. People in general expect good, friendly service, affordable service costs and fast processing times. Poor service, taking a long time and neck-snapping service costs will create a negative image for the government. Services to the community in regional government are carried out through systematic bureaucratic levels. Starting from village apparatus organizations, sub-district governments, district/city governments and assisted by several regional technical institutions and regional agencies. In terms of services provided by government bureaucracy in Indonesia, this is a general matter and there have been many cases of slow and long-winded administrative completion of matters. Within the regional government there is the lowest level of government, namely the village/sub-district organization. The village/kelurahan is the working area of the village head/lurah as a sub-district apparatus that is subordinate to and responsible to the sub-district head. The empirical facts that apply explain that it is a common thing in a Regional Government that the furthest villages/districts that exist, do not have too far a distance from the center of government in the sense that they can be reached in a shorter time compared to the distance of sub-districts/villages in a Regency Government. .

Keywords: Services, Administration, Organization

1. Pendahuluan

Masyarakat merupakan pemegang kedaulatan tertinggi yang memberikan legitimasi terhadap penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan. Pemerintah yang melayani masyarakatnya sesuai dengan aspirasi masyarakat tersebut akan mendapat dukungan dan kepercayaan dari masyarakat daripada pemerintah yang menjalankan kekuasaan tanpa memperhatikan keinginan masyarakat yang dipimpinnya. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Hal ini berlaku untuk setiap pemerintahan yang ada, karena pada dasarnya semua pemerintahan berasal dari kekuasaan yang diberikan oleh rakyat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik, ramah, biaya pelayanan yang terjangkau dan waktu pengurusan yang cepat. Pelayanan yang buruk, memakan waktu yang lama dan biaya jasa pelayanan yang mencekik leher akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Dalam pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan di Indonesia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, lambat dan bertele-telenya penyelesaian administrasi suatu urusan.

Terkadang jika ingin mendapatkan pelayanan yang optimal, masyarakat harus melakukan balas jasa dengan membayar dalam jumlah tertentu. Hal ini disebut dengan penyuapan dan biasanya digariskan termasuk ke dalam perbuatan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dan dalam konteks yang lebih besar disebut patologi birokrasi. Pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugasnya dilakukan melalui lembaga-lembaga pemerintah yang terdiri dari pemerintah pusat, pemerintah daerah (Provinsi dan Kabupaten/Kota). Untuk memudahkan pelayanan dan pengaturan, struktur organisasi pemerintah daerah Kabupaten/Kota dibentuk pemerintah kecamatan yang membawahi organisasi perangkat desa dan khusus daerah kabupaten dibentuk pemerintahan desa yang berada pada hirarkie langsung dengan pihak Kota.

Pelayanan kepada masyarakat pada pemerintahan daerah dilakukan melalui jenjang-jenjang birokrasi yang sistematis. Berawal dari organisasi perangkat desa, pemerintah kecamatan, pemerintah kabupaten/kota serta di bantu oleh beberapa lembaga teknis daerah dan dinas-dinas daerah.

Pemerintah daerah dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan di daerah untuk mencapai tujuannya, membutuhkan dana yang didapat dari anggaran yang berasal dari pendapatan asli daerah (PAD), bantuan pemerintah (pusat dan provinsi) maupun sumber pendapatan lainnya yang sah menurut ketentuan peraturan yang berlaku. Semakin banyak organisasi pemerintah maka semakin banyak pula biaya yang perlu dikeluarkan, demikian pula selaras dengan adanya kenaikan jumlah pegawai. Namun, pada umumnya di Indonesia, sebagian terbesar daerah di Indonesia memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi terhadap pemerintah pusat dalam hal pembiayaan ini, karena Sumber Pendapatan Asli Daerah tidak memiliki banyak keleluasaan dalam menggali potensinya dan karena masih banyaknya pajak yang diambil oleh pemerintah pusat.

Organisasi Pemerintah Daerah Kota Palembang yang juga disebut sebagai Unit-Unit Perangkat Daerah Kota Palembang terdiri dari Sekretariat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, dan Kecamatan. Baru-baru ini Pemerintah Pusat telah mengatur kembali struktur organisasi Perangkat Daerah melalui Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2008. Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, di dalam daerah Kota tidak terdapat daerah pedesaan, karena Kawasan pedesaan adalah kawasan yang mempunyai kegiatan utama pertanian, termasuk pengelolaan sumber daya alam, dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat pemukiman pedesaan, pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial dan kegiatan ekonomi sedangkan kawasan perkotaan adalah kawasan yang mempunyai kegiatan utama bukan pertanian, dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat pemukiman perkotaan, pemusatan dan distribusi

pelayanan jasa pemerintahan pelayanan sosial, dan kegiatan ekonomi (UU Nomor 32 Tahun 2004).

Dengan demikian, di daerah, struktur pemerintahan hanya sampai batas Desa/ Kelurahan yang merupakan perangkat kecamatan. Pemerintah kecamatan dan organisasi perangkat Desa/ Kelurahan merupakan ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat dan juga disebut sebagai basis pelayanan publik. Hal ini tidaklah berlebihan jika dilihat dalam kegiatan sehari-harinya, adanya masyarakat setiap harinya yang melakukan pengurusan baik perizinan maupun permohonan mendapatkan surat keterangan.

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah dalam pemerintah daerah. Di dalam Pemerintah daerah terdapat level pemerintahan terbawah yaitu organisasi perangkat Desa/ Kelurahan. Desa/ Kelurahan yang merupakan wilayah kerja Kepala Desa/ Lurah sebagai perangkat Kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Fakta empiris yang berlaku menjelaskan adalah merupakan hal yang lazim pada suatu Pemerintahan Daerah bahwa desa-desa/ Kelurahan terjauh yang ada, tidak memiliki jarak yang terlalu jauh pada pusat pemerintahan dalam artian dapat ditempuh dalam waktu yang singkat dibandingkan jarak kelurahan / desa dalam suatu Pemerintah Kabupaten.

Menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, organisasi perangkat desa dipimpin oleh seorang Kepala Desa yang dibantu oleh seorang Sekretaris Desa yang diangkat menjadi Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan oleh Bupati atas usul Camat. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang merupakan pelimpahan kewenangan dari Camat, Kepala Desa bertanggung jawab kepada Camat. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, organisasi perangkat desa merupakan level pemerintahan yang selalu berhubungan dengan masyarakat, dan merupakan pihak yang sering melakukan peninjauan lapangan berkenaan wilayah tugasnya, lebih dari level pemerintahan lainnya. Hal ini dapat juga dilihat dari adanya hubungan koordinasi dengan lembaga-lembaga kemasyarakatan yang telah disebutkan di atas.

Adapun pemilihan lokasi penelitian ini pada organisasi pemerintah desa dimaksudkan untuk melihat keberadaan organisasi perangkat desa sebagai organisasi perangkat kecamatan dalam sistem Pemerintahan Daerah. Melihat apakah di dalam sistem pemerintahan masih layak dibutuhkan keberadaan perangkat desa dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan melihat efektivitas organisasi tersebut. Dalam mendapatkan jawaban yang relevan, tentunya memerlukan pembuktian secara nyata menurut pelbagai kondisi lingkungan internal dan eksternal organisasi kelurahan tersebut, meninjau keinginan masyarakat tentang keberadaan perangkat desa, pandangan Lembaga-lembaga Kemasyarakatan baik yang bersifat sosial maupun politik.

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik melakukan penelitian yang dituangkan dalam jurnal penelitian dengan judul "Analisis Pengelolaan Organisasi Perangkat Desa/ Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang."

2. Tinjauan Pustaka

Konsep Organisasi

Organisasi perangkat desa merupakan organisasi pemerintah dalam menjalankan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Thoha (2002:102) menjelaskan bahwa organisasi dapat dirumuskan sebagai kolektivitas orang-orang yang bekerja sama secara sadar dan sengaja untuk mencapai tujuan tertentu. Anderson dan Kyprianov (1994:18) menyatakan: *“organization characteristics is work organization will tend to display some or all of the features outlined below : they exist to perform clear goals and have established value, they comprise a “set of person” and hence from a social system, the work (task) is performed through those people or the social systems, the organizations is in constant interaction with its external environments in reciprocal relationship, with changes in one affecting the other, organizations attempt to alter, if not control, these external environments. Certainly*

Robbins (1994:4) mengemukakan organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Lebih lanjut Robbins (1994:4) menjelaskan bahwa dari pengertian di atas dapat ditarik beberapa bagian yang relevan yaitu :

1. Dikoordinasikan secara sadar (manajemen)
2. Kesatuan sosial
3. Batasan yang relatif dapat diidentifikasi
4. Tujuan

Dari pengertian yang dijelaskan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa paradigma birokrasi yang menggantikan model hierarki yang baku, gaya otoriter dan *topdown* akan digantikan oleh organisasi yang inovatif dan sukses dengan bentuk yang lebih *flat* (datar), pegawai yang lebih sedikit dan adanya delegasi secara nyata kepada unit kerja di bawahnya.

Organisasi yang flat berarti organisasi tersebut bersifat lebih singkat dalam jenjang hierarkinya dengan melakukan perampingan organisasi. Bennis (1996:3) menyatakan kunci perampingan organisasi adalah dalam setiap pekerjaannya harus menciptakan nilai bagi pelanggan/pemegang saham, jika tidak maka setiap pekerjaan itu perlu dihapuskan sehingga berkontribusi memperbesar biaya tambahan.

Efektivitas Organisasi

Efektivitas sebagai ukuran sejauh mana tujuan (organisasi) dapat dicapai (Sigit, 2003:2). Sedangkan efektivitas menurut Westra (1989:147) adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya. Jadi, jika organisasi tidak mampu mencapai tujuannya maka organisasi tersebut dapat dikatakan tidak efektif.

Efektivitas menurut Steers (1985:2) adalah tujuan akhir oleh sebagian besar organisasi-setidaknya secara teoritis. Steers mengakui bahwa adanya ketidaksepakatan para ahli dalam menemukan definisi yang jelas dan tepat untuk

mengartikan efektivitas secara kongkret.

Sesuai dengan pertanyaan penelitian ini yaitu untuk menilai sejauh mana efektivitas dan keberadaan organisasi perangkat desa dalam sistem Pemerintahan Daerah, maka perlu ditetapkan faktor-faktor apa saja yang perlu ditetapkan dalam menilai efektivitas dan keberadaan Organisasi perangkat desa itu.

Pada umumnya kata-kata “efektivitas” kerap dibarengi dengan kata-kata “efisiensi”. Untuk menambah informasi mengenai hal tersebut selanjutnya akan diusahakan menampilkan pengertian efisiensi dan efektivitas untuk lebih memberikan nuansa di antara keduanya. Katz dan Kahn dalam Steers (1985:62) menyebutkan bahwa efisiensi adalah “unsur yang perlu, tetapi kurang memadai untuk menentukan efektivitas organisasi””efisiensi mungkin bukan persoalan yang kritis (walaupun tetap dikehendaki) dibandingkan dengan masalah efektivitas yang jauh lebih vital.

Pengertian yang disampaikan Katz dan Kahn tersebut tidaklah berlebihan karena efektivitas dan efisiensi mempunyai perbedaan, jika berpikir secara logika ekonomis, untuk apa kita bekerja dengan efisien jika tujuan kita melaksanakan tidak tercapai. Karena alasan kita melakukan pekerjaan adalah untuk mencapai tujuan. Namun akan berbeda jika tujuan sudah bisa dicapai, maka selanjutnya perlu dilakukan efisiensi. Dengan alasan pemikiran itulah maka penelitian ini lebih diarahkan pada efektivitas Organisasi perangkat desa bukan pada efisiensi Organisasi perangkat desa. Hal ini juga dipengaruhi dengan fenomena yang terjadi bahwasanya efektivitas Organisasi perangkat desa di Kabupaten Musi Banyuasin belum pernah diketahui ukurannya

Senada dengan hal di atas, Osbone dan Plastrik (2000:14) juga menjelaskan dengan bahwa pembaruan pemerintah bukan sekedar membuat pemerintahan lebih efisien namun sebagian dari tujuan pembaruan adalah efisiensi, tetapi yang lebih penting adalah efektivitas. Apa gunanya membuat sebuah organisasi atau sistem menjadi lebih efisien, jika organisasi atau sistem itu sepenuhnya tidak efektif?

Sigit (2003:3) memberikan pengertian efisiensi adalah pengorbanan untuk mencapai tujuan, semakin kecil pengorbanannya dalam mencapai tujuan, maka dikatakan semakin efisien, sebaliknya jika semakin besar pengorbanannya, maka dikatakan tidak efisien.

Lebih lanjut Sigit (2003:3) membedakan pengertian efektivitas dan efisiensi, efektivitas diartikan dengan kena sasaran dan efisiensi adalah sedikitnya pengorbanan. Berdasarkan dari pernyataan Sigit ini dapat kita telaah dan tentukan apakah kita perlu untuk mencapai sasaran ataukah sedikit pengorbanan. Namun, pada dasarnya dalam setiap proses kegiatan yang diutamakan adalah untuk mencapai sasaran daripada sedikit pengorbanan tanpa mencapai hasil yang diinginkan.

3. Metodologi

Jenis Pendekatan Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian (Creswell. John W (2012). Metode deskriptif digunakan adalah untuk memenuhi tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui

bagaimana tingkat efektivitas Organisasi perangkat desa/kelurahan dan menilai keberadaan Organisasi perangkat desa dalam Sistem Pemerintahan Kota Palembang. Pendekatan kualitatif pada hakekatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.

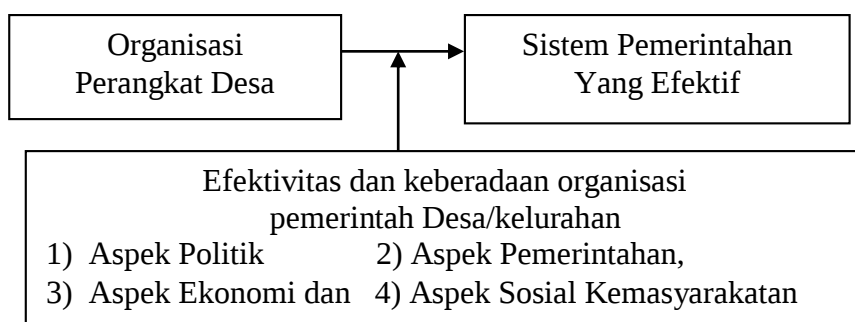
Definisi Konsep

Agar tidak terjadi kekaburan dalam memahami penelitian ini, maka akan di kemukakan definisi konseptual masing-masing variabel dari penelitian ini. Konsep merupakan suatu kesatuan pengertian tentang sesuatu hal atau persoalan yang perlu dirumuskan. Pelayanan publik adalah suatu cara di dalam melayani publik tidak saja berdasarkan kebiasaan-kebiasaan, namun harus mengacu pada standar-standar, nilai-nilai, norma-norma, dan prinsip-prinsip etika sebagai acuan atau pedoman dalam mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Adapun perspektif penelitian yang digunakan dalam melihat efektivitas dan keberadaan organisasi pemerintah Desa/kelurahan dalam sistem Pemerintahan Daerah, dilihat dari aspek-aspek berikut yaitu :

1. Aspek politik yaitu dilihat dari bagaimana peranan kelurahan dalam pembinaan politik dalam negeri.
2. Aspek pemerintahan yaitu dilihat dari bagaimana peranan organisasi perangkat desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di dalam lingkungan intern organisasi pemerintahan sebagai perangkat kecamatan pada sistem pemerintahan Kota Palembang.
3. Aspek ekonomi dilihat dari bagaimana peranan kelurahan dalam pembangunan ekonomi masyarakat dan wilayahnya dalam sistem pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin.
4. Aspek sosial kemasyarakatan dilihat dari bagaimana peranan kelurahan dalam membina kehidupan kemasyarakatan.

Adapun pemilihan akan keempat aspek di atas ini merupakan penjabaran analisis pengertian kawasan perkotaan adalah kawasan yang mempunyai kegiatan utama bukan pertanian, dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat pemukiman perkotaan, pemusatan dan distribusi pelayanan jasa pemerintahan pelayanan sosial, dan kegiatan ekonomi (UU Nomor 23 Tahun 2014). Dari pengertian inilah ditariklah 4 (empat) aspek penting dalam mengkaji keberadaan organisasi perangkat desa dalam sistem Pemerintahan Daerah dan sekaligus digunakan dalam mengkaji efektivitas kelurahan Organisasi perangkat desa dalam sistem pemerintahan di Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang. Organisasi perangkat desa diadakan tentunya untuk mempermudah pelayanan publik dan pelaksanaan administrasi pemerintahan. Setiap organisasi baik profit maupun non profit, memiliki tujuan-tujuan yang telah digariskan untuk dapat dicapai melalui program-program kerja. Adanya Organisasi perangkat desa harus dapat merespons segala bentuk permasalahan yang terjadi di lingkungannya agar tetap dapat bertahan dan mampu mencapai tujuannya baik sebagai pelayan publik maupun sebagai bagian dari organisasi pemerintah yang menjalankan administrasi pemerintahan. Organisasi dapat hidup secara sustainable apabila mampu menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi. Demikian juga adanya Organisasi perangkat desa harus dapat merespons segala bentuk permasalahan yang terjadi di

lingkungannya agar tetap dapat bertahan dan mampu mencapai tujuannya baik sebagai pelayan publik maupun sebagai bagian dari organisasi pemerintah yang menjalankan administrasi pemerintahan. Untuk mampu menghadapi persaingan internasional, pemerintah hendaknya mampu merestrukturisasi organisasi pemerintah dengan mengurangi jenjang hierarki (queuing time). Organisasi yang mampu menjawab tantangan pada masa depan berarti adalah organisasi yang mempunyai kemampuan adaptasi yang mantap. Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya. Jadi, jika organisasi tidak mampu mencapai tujuannya maka organisasi tersebut dapat dikatakan tidak efektif. Pembaruan pemerintah bukan sekedar membuat pemerintahan lebih efisien namun sebagian dari tujuan pembaruan adalah efisiensi, tetapi yang lebih penting adalah efektivitas. Apa gunanya membuat sebuah organisasi atau sistem menjadi lebih efisien, jika organisasi atau sistem itu sepenuhnya tidak efektif? Pengertian efisiensi diartikan sebagai pengorbanan untuk mencapai tujuan, semakin kecil pengorbanannya dalam mencapai tujuan, maka dikatakan semakin efisien, sebaliknya jika semakin besar pengorbanannya, maka dikatakan tidak efisien. Model pendekatan pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Pendekatan Penelitian

Sumber: Creswell. John W. 2012.

4. Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Organisasi Desa/Kelurahan Dalam Sistem Pemerintahan di Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang

Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa dalam melihat efektivitas dan keberadaan organisasi Desa/Kelurahan ditinjau melalui aspek-aspek politik, pemerintah, ekonomi dan sosial.

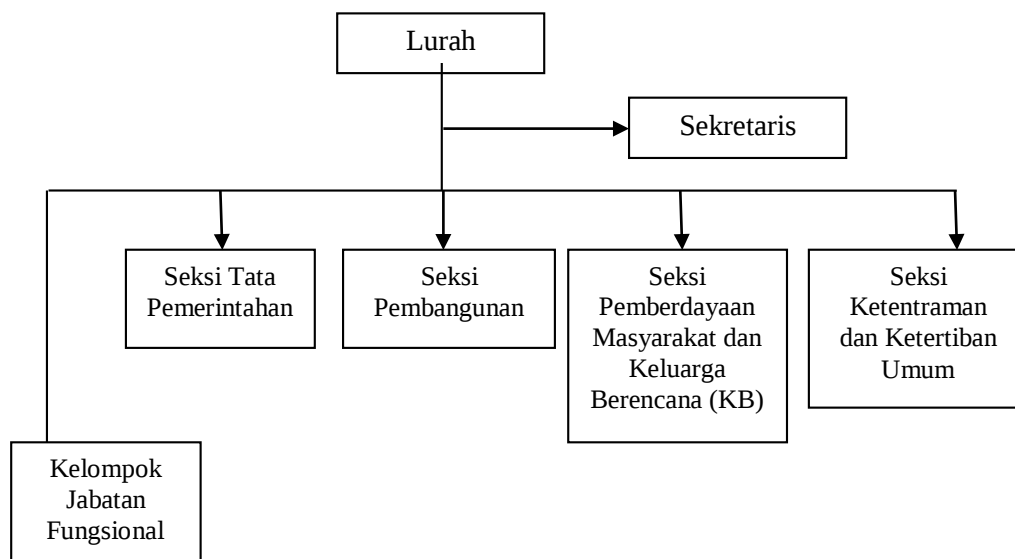
Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa bahwa efektivitas Organisasi Desa/Kelurahan dalam sistem pemerintahan Kota Palembang telah berjalan dengan baik, namun juga harus ada perbaikan pada bidang-bidang tertentu seperti segi anggaran Desa/Kelurahan, wewenang Organisasi Desa/Kelurahan, kuantitas dan kualitas PNS, untuk lebih memantapkan pelaksanaan tugas Organisasi Desa/Kelurahan.

Anggaran yang ada berdasarkan dropping dari Pemerintah Kecamatan atau Pemerintah Kota, yang sebaiknya adalah berdasarkan kebutuhan yang diperlukan.

Sedangkan dalam tugas pokoknya lurah mempunyai fungsi menyusun program kerja Desa/Kelurahan tanpa diberi fungsi untuk menyusun anggarannya juga Begitu pula dengan wewenang organisasi Desa/Kelurahan mempunyai tugas pokok hanya memimpin, mengakomodasi dan mengendalikan seluruh kegiatan Desa/Kelurahan. Wewenang yang lebih luas berada ada kewenangan Camat. Jumlah dan kualitas PNS yang ditempatkan di Desa/Kelurahan harus ditingkatkan lagi melalui seleksi penerimaan pegawai negeri sipil yang mempunyai keahlian dan kemampuan di bidang administrasi pemerintahan dan pelayanan pada masyarakat. Untuk melaksanakan tugas pokok, Lurah mempunyai fungsi:

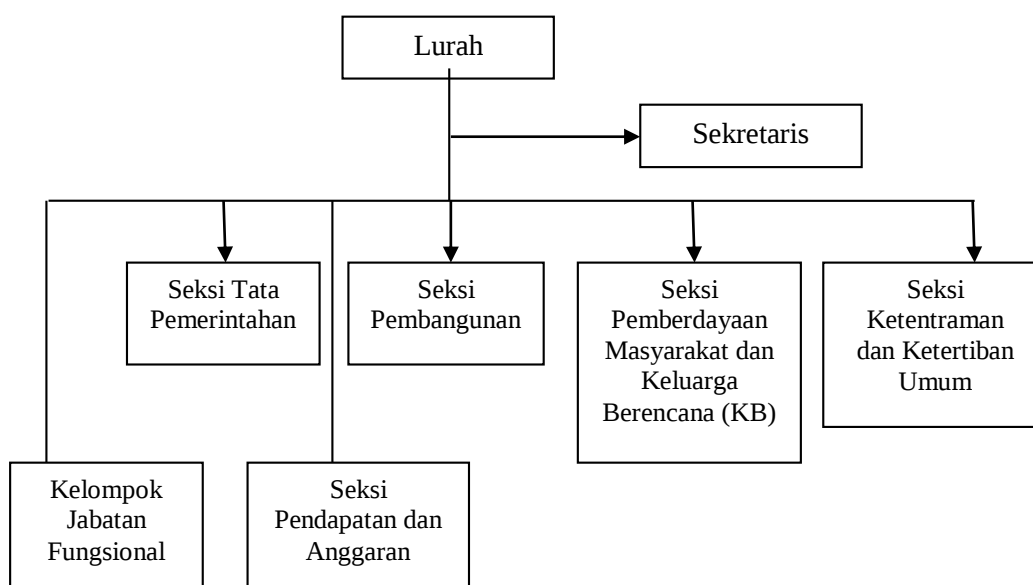
- a. Menyusun program kerja Desa/Kelurahan;
- b. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas agar tercipta pemerataan tugas;
- c. Memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan guna kejelasan pelaksanaan tugas;
- d. Mengawasi pelaksanaan tugas bawahan agar tidak terjadi penyimpangan;
- e. Memeriksa hasil kerja bawahan untuk mengetahui kesulitan dan hambatan serta memberikan jalan keluarnya
- f. Menilai hasil kerja bawahan secara periodik guna bahan peningkatan kinerja;
- g. Menyenggarakan pelayanan prima kepada warga masyarakat berdasarkan ketentuan pertauran perundangan yang berlaku guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- h. Merencanakan dan melaksanakan pembangunan bersama seluruh komponen masyarakat sesuai skala prioritas yang ditetapkan dalam musyawarah Desa/Kelurahan;
- i. Melaksanakan tugas administrasi pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku;
- j. Memberikan usul dan saran kepada atasan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- k. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Untuk lebih jelasnya model pelayanan publik yang efektif pada Organisasi Desa/Kelurahan dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan dapat dilihat pada Struktur Organisasi Gambar 2 dan Gambar 3



**Gambar 2. Model pelayanan publik
pada Organisasi Desa/Kelurahan**

Sumber: Data Kecamatan Sematang Borang



**Gambar 3. Model pelayanan publik yang efektif
pada Organisasi Desa/Kelurahan**

Sumber: Data Kecamatan Sematang Borang

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Pengelolaan Organisasi Perangkat Desa/Kelurahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada sistem pemerintahan di Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang telah menunjukkan berjalan dengan cukup baik tetapi belum efektif, terutama dilihat dari aspek politik, dan ekonomi. Namun dilihat dari

- aspek pemerintahan sendiri, terdapat beberapa hambatan seperti kurangnya personil, model pembiayaan, delegasi wewenang.
2. Paradigma mengenai kelayakan keberadaan Organisasi Desa/Kelurahan dalam sistem pemerintahan Kota Palembang yang pada mulanya dianggap memperpanjang birokrasi pemerintah yang membuat pelayanan terhadap masyarakat menjadi lambat, telah berubah. Perubahan ini menyebutkan bahwa keberadaan perangkat desa/Desa/Kelurahan dalam sistem pemerintahan Kota Palembang masih layak dan sangat diperlukan karena Desa/Kelurahan merupakan unit terdepan dalam melayani masyarakat dan yang memahami permasalahan di masyarakatnya serta idealnya Desa/ Kelurahanlah yang mengetahui potensi-potensi yang berada dalam lingkungan Desa/Kelurahannya. Jadi, yang perlu dilakukan sehubungan dengan keberadaan Desa/Kelurahan adalah meningkatkan efektivitasnya dengan berusaha memperbaiki kekurangan yang ada dan meningkatkan potensi-potensi yang dimiliki.
 3. Model pelayanan publik yang efektif pada organisasi Desa/Kelurahan dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan Kota Palembang yaitu dengan memperbaiki dan meningkatkan pada bidang-bidang anggaran Desa/Kelurahan, wewenang Organisasi Desa/Kelurahan, kuantitas dan kualitas Pegawai Negeri Sipil Desa/Kelurahan.

Saran

1. Pegawai Negeri Sipil di tiap Desa/Kelurahan hendaknya lebih diperhatikan kualitas dan terutama dari segi kuantitas yang dinilai sangat kurang. Hal ini terlihat dengan adanya kekosongan jabatan pada tiap Organisasi Desa/Kelurahan di Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang
2. Sebaiknya Desa/Kelurahan diberikan pos anggaran tersendiri, sehingga mampu mengembangkan Desa/Kelurahannya dan lakukan penilaian agar tiap Desa/Kelurahan kompetitif untuk bersaing dengan Desa/Kelurahan lainnya dalam membangun wilayahnya. Dengan ketentuan, anggaran yang diberikan harus dipertanggungjawabkan dengan jelas dan transparan baik terhadap masyarakat, maupun terhadap Pemerintah Kota Palembang.
3. Perlunya pengurangan Anggota BPD dan LPM yang terlalu banyak, sehingga tugas yang dibebankan tidak efektif dan agar dapat mengurangi pemborosan Anggaran APBD.

Daftar Pustaka

- Agustina, Setiawan. 2022. Pemerintahan Desa, Yogyakarta: Deepublish.
- Creswell, John W. 2012. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Fahmi Jahidah Islamy, dkk. 2020, *Efektivitas Organisasi Berbasis Manajemen Pengetahuan dalam Perspektif Prilaku Organisasi*, Ponorogo: Gracias Logis Kreatif.
- John Ivancevich, dkk. 2016, *Prilaku dan Manajemen Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Maulidiyah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, pelayanan Terpadu Administrasi*

Kecamatan. Cetakan Pertama. Bandung: CV Indra Prahasta.

Moleong, L. J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Mustiqowati, Ummul, Fithriyyah. 2021, *Dasar-Dasar Teori Organisasi*, Riau: Irdev.

Pasalong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta

Tahir. 2017. *Model Efektifitas Organisasi Pemerintah Desa*. Sosiohumaniora.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintahan Daerah*.