

PENINGKATAN PEMAHAMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DESA DASAN BARU KECAMATAN KOPANG KABUPATEN LOMBOK TENGAH

M. Taufik Rachman¹, Rahmad Hidayat², Mintasrihardi³, M. Ariy Dermawan⁴

¹Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram, Indonesia

²Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram, Indonesia

³Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram, Indonesia

⁴Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram, Indonesia

Email: rachman.taufik07@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Abstract

Article History :

Dikirim tanggal : 25-12-2021

Revisi Pertama : 26-12-2021

Diterima : 28-12-2021

Tersedia Online : 30-12-2021

Pemerintahan desa Dasan Baru adalah merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah Kabupaten Lombok Tengah. Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan berbagai perubahan kearah peningkatan kesejahteraan kepada masyarakat melalui pelayanan yang baik, serta kinerja yang maksimal secara langsung dan transparan. Dengan adanya otonomi daerah ini pemerintah daerah dapat lebih memperhatikan daerah terpencil dalam rangka pemerataan pembangunan. Peningkatan kesejahteraan di daerah secara langsung dilakukan dengan cara pemerataan pembangunan seperti dibidang pendidikan dan pertanian, khususnya di Desa yang tepat sasaran akan menumbuhkan tingkat partisipasi masyarakat. Dalam hal ini mitra desa hanya menyediakan agen-agen independent sebagai pengawas pemerintahan desa dan pelayanan public yang ada di desa. Meskipun di desa sudah terdapat BPD (Badan Pemusyawaratan Desa).

Kata Kunci : Kebijakan Pemerintah, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Desa Dasan Baru merupakan salah satu desa yang berada dalam wilayah administratif Kecamatan Kopang, Kabupaten Lombok Tengah. Desa Dasan Baru terdiri atas 1.250 KK yang terbagi dalam 6 RW dan 81 RT. Hal ini tentu membuat desa ini cukup ramai dengan aktivitas penduduknya, termasuk aktivitas di kantor desa oleh pemerintah desa.

Di Desa Dasan Baru, berdasarkan informasi awal dan observasi awal, diketahui ada beberapa permasalahan yang terkait pelayanan publik yang kerap kali terjadi, seperti terkadang lamanya memperoleh pelayanan, kurang adanya tindak lanjut pengaduan masyarakat, ketidaksadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan publik, penundaan berlanjut dan ketidakpastian jangka waktu proses surat menyurat. Dalam pelayanan publik, kepastian dalam

pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting. Hal ini berkaitan erat dengan prosedur yang harus diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga tidak menjadi kebingungan bagi masyarakat. Hal lain yang menjadi permasalahan adalah terkait dengan jangka waktu, seringkali terjadi pelayanan yang berlarut-larut sehingga cukup memakan waktu dan energi pengguna layanan.

Kurangnya sosialisasi prosedur tentang pelayanan, yang kerap kali membingungkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi seperti ini dapat membuat pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab menggunakan kesempatan untuk melakukan tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, korupsi, kolusi dan nepotisme. Standar pelayanan publik merupakan suatu hal yang menjadi ukuran dan indikator terhadap pelayanan publik. Adanya aliran informasi yang baik akan menjadikan masyarakat dapat ikut mengawasi dan menilai segala tindakan tindakan penyelenggara layanan dalam memberikan layanan. Diharapkan masyarakat dapat mengetahui akan berbuat apa ketika terjadi hal-hal yang diluar daripada standar pelayanan yang seharusnya masyarakat peroleh.

Terkait dengan berbagai permasalahan yang terpapar di atas, maka bentuk solusi yang akan diberikan berupa pendampingan kepada pemerintahan di tingkat kelurahan untuk menyusun standar pelayanan publik, disertai dengan sosialisasi dan pelibatan aktif masyarakat dalam menyusun standar pelayanan. Mengingat masyarakat sebagai objek dan pengguna, solusi tersebut akan memberikan kepastian pelayanan publik kepada masyarakat, dengan mrujuk pada berbagai peraturan terkait:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pelayanan
6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam

penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing- masing. Hal ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memperbaiki standar pelayanan publik yang sudah dilaksanakan.

METODE PENGABDIAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di desa Dasan Baru tentang pelayanan public, standar pelayanan public, sistem administrasi serta pemerintahan desa diawali dengan saling diskusi dan penyampaian materi secara santai atau non formal menjelaskan tata kelola pemerintahan desa yang baik berkaitan dengan sistem administrasi terutama di tingkat desa. Dalam penyampaian materi sering diiringi dengan pertanyaan terutama dari perwakilan masyarakat dan tokoh pemuda, pegawai desa mengenai hambatan yang dihadapi dan bagaimana solusinya. Sedangkan dari mahasiswa administrasi publik yang mengikuti kegiatan pengabdian masyarakat ini sangat antusias dan menyimak diskusi karena menambah pemahaman mereka tentang implementasi teori tentang administrasi negara di lapangan yang cenderung dinamis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam konteks sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia yang membagi daerah Indonesia atas daerah-daerah besar dan daerah kecil, dengan bentuk dan susunan tingkatan pemerintahan terendah adalah desa atau kelurahan. Dalam konteks ini, pemerintahan desa Dasan Baru adalah merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah Kabupaten Lombok Tengah.

Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan berbagai perubahan kearah peningkatan kesejahteraan kepada masyarakat melalui pelayanan yang baik, serta kinerja yang maksimal secara langsung dan transparan. Dengan adanya otonomi daerah ini pemerintah daerah dapat lebih memperhatikan daerah terpencil dalam rangka pemerataan pembangunan. Peningkatan kesejahteraan di daerah secara langsung dilakukan dengan cara pemerataan pembangunan seperti dibidang pendidikan dan pertanian, khususnya di Desa yang tepat sasaran akan menumbuhkan tingkat partisipasi masyarakat.

Dalam hal ini mitra desa hanya menyediakan agen-agen independent sebagai pengawas pemerintahan desa dan pelayanan public yang ada di desa. Meskipun di desa sudah terdapat BPD (Badan Pemusyawaratan Desa).

Selain ingin memperbaiki kualitas pelayanan public dan jalannya pemerintah desa di desa dasan baru, kegiatan ini juga memberikan kontribusi secara detail dalam hal memberikan pemahaman tentang standar pelayanan publik seperti dari segi prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan, dan surat menyurat yang selama ini menjadi perhatian masyarakat sampai yang terpenting yaitu sikap dari aparatur desa dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini, salah satu perhatian tim kami adalah memberikan pengetahuan untuk menambah kompetensi petugas. Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.



Gambar 1 Ketika Persentasi Materi Sedang Berlangsung



Gambar 2 Foto Bersama Akhir Kegiatan

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil Pengabdian Kepada Masyarakat tentang Peningkatan Pemahaman Standar Pelayanan Publik Di Desa Dasan Baru Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah adalah (1) perwakilan pemerintah desa dan perwakilan masyarakat memberikan apresiasi kegiatan pengabdian yang dilakukan karena membuka pemahaman terkait regulasi dan kebijakan

pemerintah terkait dengan Pemahaman Standar Pelayanan Publik Di Desa (2) Para peserta yang terdiri dari perwakilan masyarakat dan perwakilan pemerintah desa sangat antusias dalam mengikuti kegiatan ini, hal ini disebabkan karena mereka lebih mengetahui secara lebih mendalam terkait regulasi dan kebijakan pemerintah terkait dengan pelayanan publik di desa; dan (3) berdasarkan diskusi dan sharing yang telah dilakukan, kepala desa, tokoh masyarakat, dan masyarakat sebagian besar berharap kegiatan ini terus dapat berlanjut dengan tema yang berbeda.

Rekomendasi kegiatan kedepan adalah melakukan PKM dengan berkolaborasi langsung dengan pemerintah setempat agar harapan dan kebijakan dapat direalisasikan secara cepat dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

DP2M Dikti, Panduan Pengabdian Kepada Masyarakat, Buku XII, Jakarta, 2019.

Dwiyanto, Agus. 2008. Pemerintah Desa dan Administrasi Negara. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Panduan Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM-UMMat, Tahun 2019.

Rahardjo Adisasmita, 2009. Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah. Makassa: Penerbit - PPKED.

Sianipar. 1998. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
Tae, Markus. (2003), April. Etika Pelayanan Aparatur Pemerintah Terhadap Masyarakat. JA. Vol. 1, No. 2, hal. 108-116.3