



JURNAL PENGABDIAN RUANG HUKUM (JPRH)  
URL : <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jprh/index>

## **PENINGKATAN PEMAHAMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DESA BUKIT TINGGI KECAMATAN GUNUNGSARI KABUPATEN LOMBOK BARAT**

*M. Taufik Rachman*

Universitas Muhammadiyah Mataram, Kota Mataram, Indonesia

email: [rachman.taufik07@gmail.com](mailto:rachman.taufik07@gmail.com)

### Informasi Artikel

Article History :  
Dikirim tanggal : 30 Juli 2022  
Revisi Pertama : 30 Juli 2022  
Dipublikasikan : 31 Juli 2022

#### Kata Kunci :

- Standar Pelayanan Publik
- Pelayanan Prima

### Abstrak

Perangkat Desa Bukit Tinggi Kec. Gunungsari sebagai aparaturnya pemerintah desa mempunyai tugas pokok yang antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau disebut juga pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparaturnya pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era reformasi dan otonomi daerah. Pelayanan publik di Desa Bukit Tinggi masih menjadi masalah hingga saat ini karena pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah kepada publik seringkali dianggap belum baik dan memuaskan.

Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh diri pemerintah sebelum era reformasi, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan. Pemerintah Desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu dalam berbagai persepsi dan kategori yang kontinumnya sangat tidak memuaskan/sangat tidak efektif/efisien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan pelayanan publik yang prima.

## A. Pendahuluan

Pembangunan antar desa di Indonesia belum merata. Terbukti masih adanya desa dalam status desa tertinggal, desa yang sedang berkembang, sampai dengan desa mandiri. Gradasi klasifikasi desa tersebut sangat terlihat. Beberapa hal yang mendasarinya adalah karena masih adanya beberapa isu strategis dalam pembangunan desa. Isu strategis tersebut berkontribusi besar terhadap permasalahan pelayanan di desa diantaranya:

1. Masih tingginya keterisolasian daerah perdesaan;
2. Keterbatasan ketersediaan pelayanan umum dan pelayanan dasar minimum di perdesaan;
3. Masih rendahnya ketersediaan infrastruktur pendukung produktivitas perdesaan;
4. Kemiskinan, pengangguran, dan kerentanan ekonomi masyarakat desa;
5. Berkurangnya lahan usaha untuk kemandirian desa;
6. Kerentanan sumber daya alam dan lingkungan hidup perdesaan;
7. Belum optimalnya peran kelembagaan desa dalam perencanaan dan pembangunan desa;
8. IPD mengklasifikasikan jumlah desa tertinggal sebanyak 19.944 desa (26,92 %), desa berkembang sebanyak 51.127 desa (69 %), dan desa mandiri sebanyak 3.022 desa (4,08 %).

Isu strategis dimaksud tentunya juga berkontribusi terhadap permasalahan pelayanan di desa, terutama pelayanan publik kepada masyarakat desa, apalagi dengan cairnya dana desa yang jumlahnya besar. Beberapa permasalahan pelayanan publik yang dihadapi oleh pemerintahan desa antara lain:

1. Sebagian besar bahkan hampir seluruh pelayanan publik di desa berupa pemberian rekomendasi (pengantar) yang proses penyelesaiannya berada pada tingkat kecamatan dan dinas terkait. Tidak ada pelayanan publik yang selesai di desa, sifatnya hanya sebagai pengantar. Misalnya pengantar pembuatan KTP, KK, ijin usaha, surat keterangan kelahiran, dan lain-lain.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap persyaratan administratif dalam pengurusan kegiatan tertentu, misalnya dalam pembuatan KTP. Padahal persyaratan tersebut sudah terinformasikan di Ketua RT masing-masing atau bahkan terpasang di Balai Desa. Terkadang juga masyarakat enggan untuk mengurus sendiri karena birokrasi yang panjang dan bertele-tele, sehingga memakan waktu yang lama.
3. Masih banyaknya administrasi desa yang bersifat manual, belum di-back up dengan teknologi informasi. Beberapa tempat masih mengandalkan administrasi menggunakan buku atau tulisan di papan

sehingga belum terdokumentasikan dengan baik.

4. Sulitnya mengakomodir seluruh keinginan masyarakat. Program pemberdayaan masyarakat dengan anggaran yang besar, maka memunculkan banyaknya tarik ulur dalam penentuan program, sehingga akan ada keinginan masyarakat yang tidak terakomodir.
5. Keterbatasan sarana dan prasarana desa. Keterbatasan ini yang memunculkan minimnya sarana prasarana pelayanan publik yang ditujukan untuk masyarakat desa.
6. Rendahnya kapasitas SDM kepala desa dan perangkat desa. Kompetensi kepala desa menjadi ujung tombak maju atau mundurnya sebuah desa. Permasalahan di sini adalah masih jarang kepala desa yang kompeten.

## **B. Metode pengabdian**

Kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Bukit Tinggi tentang pelayanan publik, standar pelayanan publik, 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 perwakilan dari Universitas Muhammadiyah Mataram yang mengikuti kegiatan pengabdian masyarakat ini sangat antusias dan menyimak diskusi karena menambah pemahaman mereka tentang implementasi teori tentang administrasi negara dilapangan yang cenderung dinamis.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

Kegiatan penyuluhan ini juga diikuti oleh Perangkat Desa, Ketua dan Anggota Badan Permusyawaratan Desa, Kepala Dusun, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Pemuda dan perwakilan masyarakat. Tingkat partisipasi peserta dalam kegiatan penyuluhan ini khususnya masyarakat dilihat dari kehadirannya cukup memuaskan. Di samping itu, kegiatan penyuluhan ini juga berjalan dua arah hal ini terlihat dari keaktifan peserta dalam menanggapi dan menyampaikan pertanyaan terhadap materi yang disampaikan.

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 Bukit Tinggi adalah merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah Kabupaten Lombok Barat.

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 publik 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.



Solusi atau upaya-upaya yang diperlukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan komunikasi dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat di Desa , adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelatihan dan pendidikan kepada perangkat desa khususnya mengenai pelayanan publik.
- b. Merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya.
- c. Meningkatkan disiplin dan kinerja yang baik terhadap pegawai, dengan disiplin kerja perangkat desa akan dapat lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas-tugas yang harus dilaksanakan.
- d. Melakukan pembinaan terhadap masyarakat.
- e. Berusaha untuk selalu mengalah dan memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat.

- f. Melakukan pendekatan secara persuasif terhadap masyarakat.

#### **D. Kesimpulan**

Kegiatan penyuluhan hukum dilihat dari parameter tingkat partisipasi peserta serta pemahaman masyarakat terkait dengan tema yang disampaikan, maka dapat disimpulkan pemahaman masyarakat tentang Peningkatan Pemahaman Standar Pelayanan Publik Di Desa Bukit Tinggi Kecamatan Gunungsari Kabupaten Lombok Barat 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 Pemerintah Desa, Tokoh Masyarakat, perwakilan masyarakat dan perwakilan mahasiswa sangat antusias dalam mengikuti kegiatan ini, hal ini disebabkan karena mereka lebih mengetahui regulasi dan kebijakan pemerintah terkait dengan pelayanan public dan pelayanan prima; dan (3) berdasarkan diskusi dan *sharing* yang telah dilakukan, 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.