



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

PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA DESA MASBAGIK UTARA BARU KECAMATAN MASBAGIK KABUPATEN LOMBOK TIMUR

M. Ulfatul Akbar Jafar¹

¹Universitas Muhammadiyah Mataram, Kota Mataram, Indonesia
email: akbarsanggar09@gmail.com

Informasi Artikel

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

Kata Kunci :

- Pelayanan publik
- Partisipasi masyarakat

Abstrak

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, Masih tingginya keterisolasian daerah perdesaan; Keterbatasan ketersediaan pelayanan umum dan pelayanan dasar minimum di perdesaan; Masih rendahnya ketersediaan infrastruktur pendukung produktivitas perdesaan. Perangkat Desa sebagai aparatur pemerintah desa mempunyai tugas pokok yang antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pengabdian ini dilakukan di desa Masbagik Utara Baru, Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur, pengabdian ini dilakukan dengan metode sosialisasi langsung kepada masyarakat. Hasil yang dihasilkan dari pengabdian ini adalah, adanya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan publik yang baik serta pentingnya partisipasi masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang baik di desa, serta pemerintah desa semakin paham tentang arti penting pelayanan publik yang baik di desa sebagai sebuah kewajiban pemerintah desa sesuai dengan aturan yang ada.

A. Pendahuluan

Data dari Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi tersebut di atas memberikan informasi bahwa dari sisi tingkat pendidikan, ada sebanyak 829 kepala desa/lurah yang tidak pernah sekolah. Ini menjadi fakta yang tidak bisa terelakkan. Kemungkinan besar kepala desa/lurah yang bersangkutan bisa memimpin tetapi dari sisi kecakapan dalam administratif lain, kemampuan menghasilkan ide-ide tentu akan berbeda dengan kepala desa yang berpendidikan minimal SMP atau sederajat sebagaimana diamanatkan dalam Permendagri Nomor 112 Tahun 2014 tentang Pemilihan Kepala Desa.

Menjadi pekerjaan rumah bersama untuk Membangun Indonesia dari Pinggiran bahwa penguatan kapasitas dan kelembagaan di tingkat desa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di desa. Tugas pendamping desa dalam pemanfaatan dana desa utamanya bagi pelayanan desa juga dipentingkan agar pelayanan di tingkat desa menjadi lebih optimal.

Beberapa hal diatas tentu harus menjadi musuh bersama bagi kita semua dan oleh karena itu keterlibatan semua lapisan masyarakat, stakeholders dan semua instansi pemerintah memiliki probabilitas dan menjadi factor determinative dalam menekan Kesalahan kesalahn proses pelayanan di tingkat desa di NTB.

Oleh karena itu, salah satu cara untuk mengurangi masalah pelayanan di tingkat

desa perlu kiranya dilakukan pendampingan dalam bentuk seminar atau pendampingan secara langsung guna memastikan pelayanan public di tingkta desa bias berjalan dengan baik.

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.

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.

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.

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.

Keterbatasan sarana dan prasarana desa. Keterbatasan ini yang memunculkan minimnya sarana prasarana pelayanan publik yang ditujukan untuk masyarakat desa.

B. Metode pengabdian

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan sebagai bentuk kewajiban caturdharma dosen Universitas Muhammadiyah Mataram.

Untuk mengetahui permasalahan di lapangan, sebelumnya dilakukan wawancara kepada beberapa pihak, baik pemerintah desa, tokoh masyarakat, dan masyarakat. Selanjutnya pelaksana kegiatan melakukan pendampingan intensif untuk memecahkan masalah di atas.

Untuk memecahkan masalah yang dihadapi. alternatif pemecahan masalah sebagai berikut:

1. Memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya usia produktif pernikahan, dampak pernikahan dini.
2. Memberikan pelatihan kepada masyarakat dan pemerintah desa tentang arti penting pernikahan.

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.

C. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat tentang Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Desa Masbagik Utara Baru Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur. Secara umum pelaksanaan sosialisasi ini dapat dilaksanakan dengan berbagai cara atau metode. Secara garis besar metode sosialisasi ini terbagi dua (2) yaitu :

1. Sosialisasi secara langsung adalah kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan secara langsung (penyuluh dan yang disuluh bertemu langsung dapat berdialog), metoda yang digunakan antara lain : ceramah, diskusi, sarasehan, temuwicara, peragaan, simulasi dan lain sebagainya.

2. Sosialisasi secara tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara tidak langsung yaitu penyuluh tidak berhadapan dengan yang disuluh melainkan melalui media atau perantara, misalnya melalui radio, televisi, video, bahan bacaan dan lain sebagainya

Metode ini lebih efektif jika dibandingkan metode lain, karena dengan metode langsung narasumber dan peserta bisa melakukan dialog dua arah dan langsung tatap muka sehingga lebih memungkinkan proses Tanya jawab berjalan dengan lancar.

Oleh karena masyarakat yang menjadi peserta penyuluhan bersifat homogen, maka metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yang disebut dengan istilah PEKA yaitu :

1. Persuasif artinya bahwa penyuluh (narasumber) dalam melaksanakan tugasnya harus mampu meyakinkan masyarakat yang disuluh, sehingga mereka merasa tertarik dan menaruh perhatian serta minat terhadap hal-hal yang disampaikan oleh penyuluh.
2. Edukatif artinya bahwa penyuluh harus bersikap dan bertindak dengan penuh kesabaran dan ketekunan membangun/mendampingi masyarakat ke arah tujuan yang diinginkan .
3. Komunikatif artinya bahwa penyuluh hukum harus mampu berkomunikasi dan menciptakan iklim serta suasana yang memungkinkan peserta dengan

narasumber sedemikian rupa sehingga tercipta suatu pembicaraan yang bersikap akrab, terbuka dan timbal balik.

4. Akomodatif artinya bahwa dengan diajukannya permasalahan oleh masyarakat, narasumber harus mampu mengakomodasikan, menampung dan memberikan jalan pemecahannya dengan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat.

Kegiatan PKM diawali dengan pemaparan materi oleh narasumber Bapak M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP yang menjelaskan tentang Perangkat Desa sebagai aparatur 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 aparatur 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 Indonesia masih menjadi masalah hingga saat ini karena

pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik seringkali dianggap belum baik dan memuaskan.

Pentingnya sikap aparatur pemerintah dalam mewujudkan tujuan dan sasaran organisasi pemerintah tidak terlepas dari sikap dalam jiwa manusia yang sangat kuat mempengaruhi segala keputusan yang diambilnya. Aparatur pemerintah desa sebagai figure utama dalam penyelenggaraan pemerintahan desa karena dituntut memiliki kemampuan, kredibilitas dan akuntabilitas dan kinerja aparatur pemerintah desa.

Hal demikian juga terjadi di Desa Masbagik Utara Baru, dimana masih banyak perangkat desa yang tidak memahami arti penting sebuah pelayanan publik yang baik dalam rangka melaksanakan kewajiban yang diamanatkan oleh undang-undang. Sering kali terjadi masalah antara aparatur pemerintah desa dengan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, karena ada sikap arogansi, acuh tak acuh dari aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang baik, ditambah lagi tidak adanya transparansi tentang SOP pelayanan di desa. Hal ini tentu sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan publik di Desa Masbagik Utara Baru.

D. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil Pengabdian Kepada masyarakat tentang Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Desa Masbagik Utara Baru Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur adalah (1) Pemerintah desa memberikan apresiasi

terhadap kegiatan sosialisasi yang dilakukan karena membuka pemahaman terkait peningkatan pelayanan publik, untuk lebih baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (2) Masyarakat sangat antusias mengikuti kegiatan sosialisasi dan penyuluhan ini, disebabkan masyarakat lebih mengetahui dan terbuka wawasan pemikirannya tentang pelayanan publik/standar pelayanan publik yang diterima atau yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam melayani kebutuhan publik masyarakat, dan (3) berdasarkan hasil diskusi dan tanya jawab selama kegiatan sosialisasi dan penyuluhan, masyarakat berharap tetap ada keberlanjutan dari kegiatan sosialisasi dan penyuluhan ini dengan tema yang berbeda – beda.

DAFTAR PUSTAKA

- Musanef 199, *Manajemen Pegawai Di Indonesia*
PT Toko Gunung Agung, Jakarta
- Siagian, Sondang, 1998, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara Indonesia, Jakarta
- Widjaja, HAW. 2012. *Otonomi Desa*. Jakarta . PT Raja Grafindo Persada.
- TP, Yansen. 2014. *Revolusi Dari Desa*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Sutardjo Kartohadikusumo 1975, *Desa dan Pembangunan Desa*, PT Sinar Mas Jakarta.
- Widjaja, HAW. 2012. *Otonomi Desa*. Jakarta . PT Raja Grafindo Persada. TP, Yansen. 2014. *Revolusi Dari Desa*. Jakarta .PT Elex Media Komputindo.