

Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Model Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Berbasis Transparansi Dan Partisipasi Warga Pada Kantor Desa Sindangsari Dan Desa Pasir Karag

Moh. Rizky Godjali^{1*}, Wahyu Kartiko Utami¹, Gilang Ramadhan¹

¹FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Correspondence Email: godjali.rizky@gmail.com

Abstrak

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengamanatkan kewajiban bagi penyelenggara untuk memenuhi komponen-komponen standar layanan. Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik akan memberikan kepastian hukum bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan. Standar pelayanan memberikan ketentuan tentang hak dan kewajiban bagi penerima dan pemberi/petugas layanan. Hasil identifikasi pada observasi awal dan diskusi tematik bersama perangkat pemerintah desa pada Desa Sindangsari dan Desa Pasir Karag, ditemukan sejumlah persoalan penting berkaitan dengan pelayanan publik di kantor desa. Pertama, ruang layanan yang belum ideal dan belum terbentuk terdiri dari ruang muka layanan (front office) dan ruang bagian dalam kantor (back office). Kedua, tidak tersedia komponen standar pelayanan publik pada ruang-ruang layanan di kantor kedua desa mitra. Ketiga, pemahaman dan kesadaran rendah bagi aparatur pemerintah desa mengenai standar pelayanan. Keempat, tingkat partisipasi warga yang rendah dalam perbaikan kualitas layanan di kantor desa. Wujud konkret dari program pengabdian pada masyarakat ini ialah membangun Model Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Berbasis Transparansi dan Partisipasi Warga pada kantor desa-desa mitra. Program nyata akan tertuang pada dua metode pendekatan. Pertama berupa program pembinaan bagi aparatur desa berbasis pelatihan dan praktek langsung. Kedua berupa pendampingan dalam penataan ruang layanan dan pemenuhan komponen standar pelayanan di kantor kedua desa mitra.

Katakunci: *Standar Pelayanan Publik, Good Governance, Pemerintahan Desa.*

Abstract

The rules number 25 of 2009 concerning Public Services has mandated the obligation for providers to fulfill the components of service standards. Compliance with public service standards will provide legal certainty for parties involved in service delivery. Service standards provide provisions regarding rights and obligations for recipients and service providers/officers. The identification results from initial observations and thematic discussions with village government officials in Sindangsari Village and Pasir Karag Village, found a number of important issues related to public services at the village office. First, the service room that is not yet ideal and has not yet been formed consists of the front office and the back office. Second, there is no standard component of public services in service rooms in the offices of the two partner villages. Third, low understanding and awareness of village government officials regarding service standards. Fourth, the low level of citizen participation in improving the quality of services at the village office. The concrete manifestation of this community service program is to build a Compliance Model with Public Service Standards Based on Transparency and Citizen Participation at the partner village offices. The real program will be contained in two approach methods. The first is in the form of a coaching program for village officials based on direct training and practice. The second is in the form of assistance in the arrangement of service spaces and the fulfillment of service standard components in the offices of the two partner villages.

Keywords: *Public Service Standard, Good Governance, Local Governance.*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah-satu indikator pelaksanaan kekuasaan pemerintahan di suatu negara. Selain itu, pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahnya (Pratama, 2015). Kualitas pelayanan publik yang dihadirkan oleh kepada masyarakat akan menunjukkan kualitas kinerja dan keseriusan pemerintah membangun peradaban. Lebih lanjut, kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi pemerintah maupun organisasi perusahaan (Rinaldi, 2012).

Keberadaan negara dan pemerintahan pada hakekatnya akan dibuktikan dari pelaksanaan pelayanan publik. Tujuan bernegara seperti kesejahteraan rakyat, ketertiban, dan kemajuan pembangunan akan mudah dicapai dengan kualitas pelayanan publik yang baik. Kepuasan warga terhadap pemerintahan, dapat terlihat dari kepuasan terhadap pelayanan publik yang diterimanya. Oleh sebab itu, pelayanan publik sepatutnya menjadi perhatian penting bagi pemerintah. Bagi pemerintah yang menyadarinya, mutu pelayanan publik harus dijaga pada kondisi sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Bahkan, pemerintah juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mampu melampaui standar.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas (Wakhid, 2017). Pelayanan publik di Indonesia secara umum terdiri dari pelayanan berbentuk barang/fisik, pelayanan jasa, dan pelayanan bersifat administratif. Hal ini berdasarkan pada regulasi pelayanan publik yakni Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Pelayanan publik juga dapat dimaknai luas sebagai seluruh kebijakan, kegiatan aktivitas, dan tindakan-tindakan pemerintah/institusi publik terhadap warga masyarakat. Wujud pelayanan publik dapat dirasakan oleh warga menyangkut berbagai aspek kehidupan dalam kurun waktu sehari-sehari sepanjang hayat. Hampir pasti setiap individu akan sulit menghindari pelayanan publik dalam kehidupan bermasyarakat, bernangsa, dan bernegara.

Kualitas pelayanan publik yang dihadirkan pemerintah mengalami kondisi naik dan turun atau berdinamika. Hal ini terjadi di berbagai negara, tak terkecuali Indonesia. Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan (Diahloka dan Shaleh, 2013). Namun meski telah disusun dokumen yang berisi mengenai standar operasional prosedur pelayanan, standar mutu pelayanan, standar kompetensi petugas pelayanan, standar sarana prasarana pelayanan, dan lainnya namun tetap tidak menjamin mutu pelayanan publik berlangsung baik secara konstan dan berkelanjutan.

Salah-satu tantangan dan kendala dalam keberlangsungan pelayanan publik yakni terjadinya pelayanan di bawah standar yang telah ditentukan, pelayanan tidak sesuai dengan prosedur, serta adanya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Berbagai situasi destruktif tersebut dikenal dengan istilah maladministrasi dalam pelayanan publik. Banyak faktor yang mendorong terjadinya maladministrasi. Faktor tersebut saling bertautan dan mempengaruhi. Sehingga kondisi maladministrasi pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh faktor integritas dan kompetensi penyelenggaranya, namun juga turut dipengaruhi oleh faktor regulasi, budaya pengguna layanan (masyarakat), dan sebagainya.

Pada sisi lain, harapan warga terhadap pelayanan publik justru mengalami kondisi yang stabil atau bahkan cenderung meningkat. Padahal pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga dapat mensejahterakan kehidupan masyarakat dan memperbaiki citra pemerintah di masyarakat (Sari, dkk, 2020). Selain itu, keinginan masyarakat tentu ingin mendapatkan pelayanan prima sepanjang waktu. Maka harapan warga terhadap mutu pelayanan publik akan terus tinggi. Bahkan di masa depan, warga akan terus menuntut peningkatan standar pelayanan publik agar lebih mudah, lebih murah, lebih cepat, dan jangkauan pelayanan yang semakin luas. Harapan warga yang stabil dan progresif akan berbanding terbalik dengan kondisi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah yang dinamis (naik-turun). Situasi kontradiktif ini akan berdampak pada munculnya pengaduan warga terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Problem pelayanan publik demikian juga terjadi di negara-negara maju dan demokratis sekalipun. Pelayanan publik tidak akan pernah sepi dari komplain masyarakat. Oleh

sebab itu, kualitas serta jaminan pelayanan kepada publik harus sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pemerintahan untuk melindungi warga negara dari malpraktik kewenangan dalam penyelenggaraan layanan publik (Khozin, 2020).

Guna menjamin mutu pelayanan sesuai harapan pengguna, norma, dan kriteria yang ditetapkan dalam regulasi maka disusunlah sebuah standar pelayanan publik. Hal ini karena tujuan penyusunan standar pelayanan publik sendiri adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan atau dalam hal ini masyarakat (Nugroho dan Halik, 2016). Bagi sebuah unit pelayanan publik, standar pelayanan publik merupakan hal yang wajib disusun, ditetapkan hingga diterapkan karena standar ini merupakan tolak ukur atau indikator bagi penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pengguna layanan. Dengan adanya standar pelayanan publik, harapan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan yang sama, dimanapun lokasi mereka tinggal di Indonesia dapat terwujud. Hal ini tentunya akan berpengaruh pada keadilan dan kesetaraan pelayanan publik yang diterima masyarakat.

Standar pelayanan juga menjadi acuan untuk mengukur efektivitas pelayanan dan menakar kepuasan pengguna layanan di sebuah unit pelayanan publik (Ombudsman RI, 2017). Standar pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Menteri Penggunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPanRB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik menjadi penting untuk dipahami, baik oleh penyedia layanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan agar nantinya tercipta standar pelayanan publik yang sesuai dengan pedoman atau acuan yang ditetapkan pemerintah. Pada akhirnya, standar pelayanan publik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini juga berkaitan dimana standar pelayanan publik merupakan *entry point* atas kurang memuaskannya aspek pelayanan publik yang diterima masyarakat selama ini (Roudo, 2008).

Selain itu, standar pelayanan publik menjadi penting dalam memberikan pelayanan yang optimal karena dengan adanya standar pelayanan publik dapat memberikan petunjuk dan pengarahan kepada daerah-daerah ataupun lembaga-lembaga di Indonesia secara beragam dengan tetap mempertimbangkan keunikan daerah. Hal ini akan membuat masyarakat akan mendapatkan akses untuk memperoleh berbagai pelayanan yang merupakan kebutuhan dan hak dasar masyarakat secara individual. Tidak hanya itu, standar pelayanan publik juga dapat menjadi indikator bagi peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat melalui peningkatan standar hidup yang lebih baik sehingga mampu menjadi manusia yang berkualitas.

Nyatanya, standar pelayanan publik dapat memberikan kepastian bagi masyarakat untuk dapat menerima pelayanan publik yang berkualitas. Dengan adanya standar pelayanan publik, akan berpengaruh pada persepsi dan pemahanan yang sama baik oleh penyedia atau penyelenggara, masyarakat hingga pihak yang terkait dengan pelayanan publik. Pada akhirnya, standar pelayanan publik akan memberi kepastian bagi penyelenggara serta penerima pelayanan, dan utamanya sebagai tolak ukur dalam

upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi permasalahan, yang mana permasalahan tersebut erat kaitannya dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih melemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya (Rakhma, 2013). Aspek partisipasi, transparansi dan akuntabilitas sendiri merupakan prinsip-prinsip yang ada dalam standar pelayanan publik. Prinsip lainnya antara lain seperti sederhana, berkelanjutan dan berkelanjutan. Dalam hal ini sederhana berarti standar pelayanan harus mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur dengan prosedur yang jelas. Partisipatif dimaknai bahwa penyusunan standar pelayanan publik harus melibatkan masyarakat dan pihak terkait. Akuntabel berarti bahwa hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan. Berkelanjutan disini lain dimaknai bahwa standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. Transparansi berarti bahwa standar pelayanan harus dapat mudah diakses oleh masyarakat. Sedangkan yang terakhir yakni keadilan bermakna bahwa standar pelayanan harus dapat menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua masyarakat.

Transparansi sebagai bagian dari prinsip standar pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang mengalami banyak permasalahan dalam pelaksanaannya di Indonesia. Banyak kasus dimana masyarakat dihadapkan pada situasi dimana mereka sulit saat mengakses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pelaksana layanan. Masalah tansparansi ini juga pada akhirnya tidak hanya mempersulit akses masyarakat akan pelayanan publik, namun juga mengurangi kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebagai contoh ialah pelayanan publik yang berbelit-belit, dimana biasanya masyarakat dihadapkan oleh prosedur yang tidak jelas ataupun tidak ada informasi jelas terkait prosedur pelayanan yang akhirnya mempersulit masyarakat mengurus layanan publik dan akhirnya menyebabkan menurunnya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pelaksana layanan. Selain proses layanan atau prosedur yang berbelit, masalah lainnya yaitu adanya pungutan liar yang mewarnai pelayanan publik di Indonesia. Meski layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, mulai dari pemerintah pusat hingga daerah memberlakukan tanpa tarif, namun kasus pungutan atas layanan publik masih terjadi.

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata (Kurniawan, 2016). Hal ini dikarenakan masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat diupayakan

terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi.

Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki hak terlibat dalam pelayanan publik yang diberikan atau diselenggarakan oleh pelaksana layanan, baik dari pemerintah pusat hingga daerah. Kurangnya partisipasi ataupun keterlibatan masyarakat pada pelayanan publik biasanya akan berpengaruh pada kurangnya kualitas layanan publik yang dihasilkan. Pelayanan publik yang tidak melibatkan masyarakat juga menjadi salah satu tanda bahwa pelayanan publik tidak memasukkan unsur harapan atau suara masyarakat, meski masyarakat itu sendiri merupakan sasaran atau target dari pelayanan publik. Menurut hasil penelitian oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM yang bekerjasama dengan Pemkot Yogyakarta, Blitar dan Ambarawa, menyebutkan bahwa warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya (Rukayat, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat pada pelayanan publik akan sangat berpengaruh penting dalam kualitas layanan publik yang dihasilkan, mengingat suara, harapan hingga aspirasi masyarakat dapat menjadi sumber bahan utama dalam pembuatan kebijakan layanan publik yang mengarah ke mereka. Tidak hanya itu, keterlibatan dan partisipasi masyarakat ini akan mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, hasil dari survei kepuasan pelayanan publik akan dapat lebih mengetahui dari sisi apa pelayanan yang diberikan dinilai kurang memuaskan.

Berdasarkan uraian analisa situasi dimaksud, maka diperlukan suatu model kepatuhan terhadap standar pelayanan publik bagi penyelenggaraan pelayanan di semua tingkatan. Pada pelaksanaan program Pengabdian Pada Masyarakat (PPM) ini, diusulkan objek program ialah penyelenggaraan pelayanan di tingkat desa. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa beserta seperangkat aturan pendukung lainnya, disebutkan bahwa Pemerintah Desa menjadi unit penyelenggara pelayanan tertentu berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, maka Kantor-Kantor Desa wajib memenuhi komponen standar pelayanan publik. Namun, apabila kita cermati kembali, masih sedikit sekali Kantor Pemerintah Desa yang memiliki pemahaman dan kesadaran yang baik akan ketersediaan standar pelayanan publik. Sebagian besar kantor-kantor desa di Indonesia abai terhadap standar tersebut. Kantor Desa dibentuk seadanya untuk memberikan pelayanan kepada warga. Tidak ada standar dan tidak ada pengawasan terhadap kondisi demikian. Bahkan ada pandangan bahwa Kantor Desa sekedar menjadi tempat pelayanan "batu loncatan", sehingga kantor desa tidak dirancang serius sebagai unit penyelenggara layanan.

Menyikapi hal ini maka, model kepatuhan terhadap standar pelayanan publik menjadi kebutuhan mutlak yang harus diterapkan oleh pemerintah desa. Ada banyak landasan dan pojak hukum untuk menerapkan suatu standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain bersifat sektoral seperti standar pelayanan bidang kesehatan, standar keselamatan transportasi, standar pelayanan bidang pendidikan, juga terdapat acuan umum mengenai standar pelayanan publik. Diantara regulasi yang ada di Indonesia, tersebutlah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur cukup jelas, konkret, dan terukur mengenai kewajiban penyediaan standar pelayanan publik. Sebuah model kepatuhan standar pelayanan, hendanya mengacu pada Undang-Undang dimaksud. Maka pada kantor pelayanan di tingkat desa juga patut melaksanakan amanat dari undang-undang pelayanan publik.

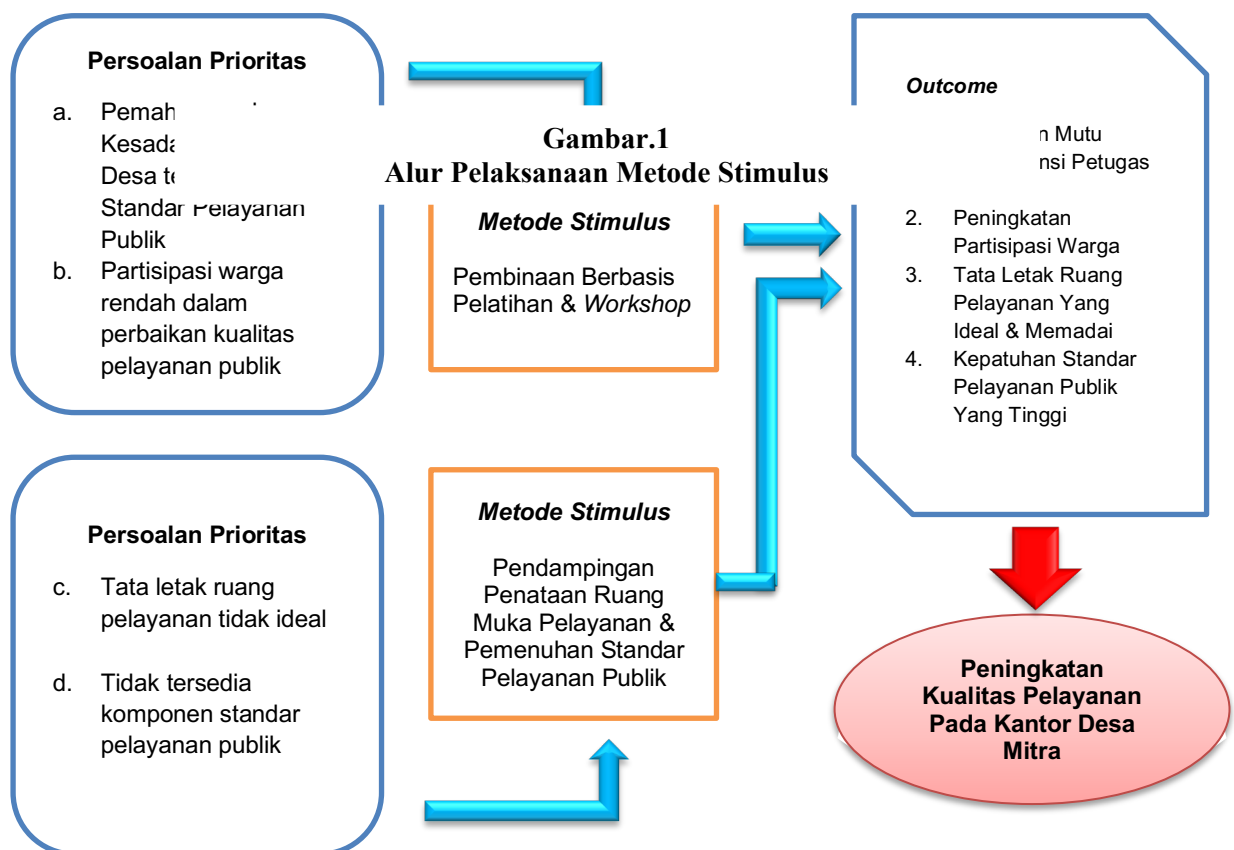
Selain perlunya mengikuti aturan regulasi yang ada, model kepatuhan standar pelayanan publik juga penting memperhatikan azas transparansi dan partisipasi warga. Pemenuhan standar pelayanan harus memiliki akses terbuka bagi warga. Tidak menjadi monopoli informasi bagi petugas layanan semata. Pencantuman komponen-komponen standar pelayanan harus terpampang nyata dan terlihat di ruang muka pelayanan (*front office*). Azas transparansi dapat berarti warga bisa mendapat informasi standar pelayanan dengan mudah, cepat, tanpa biaya, dan tanpa prosedur yang rumit. Selanjutnya, standar pelayanan harus mencerminkan kebutuhan dasar dan aspirasi kenyamanan bagi pengguna layanan sebagai konsumen. Sehingga standar pelayanan disusun tidak sekedar mengakomodasi kepentingan petugas layanan. Namun juga memperhatikan kepentingan warga. Sehingga partisipasi warga perlu ada untuk menyampaikan kebutuhan tersebut. Masyarakat harus terlibat dalam proses penyusunan standar pelayanan. Penyelenggara (petugas dan pimpinan) dan masyarakat punya kedudukan yang setara dalam kehadiran pelayanan. Masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Sepatutnya standar pelayanan menampung kepentingan kedua belah pihak agar terjadi hubungan yang seimbang dan sinergi.

Metode

Guna menyelesaikan empat persoalan prioritas di kedua desa mirta, Tim Pengusul Program PPM akan menyusun 2 metode utama. Metode yang digunakan terdiri dari, Pertama berbasis pembinaan terhadap cara pikir (*mindset*) dan kompetensi petugas layanan, serta terhadap partisipasi warga dalam pengawasan dan perbaikan layanan. Metode awal ini dilakukan menggunakan pendekatan proses belajar dan praktek langsung, dapat berupa pelatihan satu hari penuh atau *workshop full day*. Sejumlah materi akan disampaikan kepada sasaran program (Aparatur Desa dan Tokoh Masyarakat). Tidak hanya berupa pemaparan materi, dalam Metode yang pertama ini, para sasaran program akan melakukan praktek untuk melakukan simulasi dan upaya penguatan pikiran (*Brainstorming*) mengenai urgensi standar pelayanan publik. Praktek dalam pelatihan berbasis studi kasus dengan pusat pembelajaran berada di setiap peserta/sasaran program. Metode pertama ini bertujuan menstimulus penyelesaian permasalahan prioritas ketiga dan keempat yakni minimnya pengetahuan dan

pemahaman aparaturnya mengenai standar pelayanan publik dan minimnya tingkat partisipasi warga terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa di kedua desa mitra.

Metode kedua dalam program pengabdian pada masyarakat ini berupa pendampingan dalam penataan dan pemenuhan standar pelayanan publik pada Kantor Desa di kedua desa mitra. Metode pendekatannya memberikan bantuan teknis mengenai cara dan prosedur dalam menata ruang pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan. Tim Pengusul PPM akan merancang desain tata letak ruang pelayanan supaya membentuk model *Front Office - Back Office*. Tim Pengusul PPM juga telah menyediakan beberapa contoh komponen standar pelayanan, seperti sarana pengukur kepuasan pengguna layanan (kotak saran dan kepuasan pelanggan). Metode kedua ini bertujuan akan menstimulus penyelesaian persoalan pertama dan kedua, yakni berupa penataan ruang pelayanan yang belum ideal dan ketiadaan komponen standar pelayanan publik di ruang pelayanan. Berikut adalah gambaran pola penyelesaian masalah prioritas melalui Dua metode stimulus.



Sumber; Tim Penyusun Program Pengabdian

Berdasarkan gambar di atas, kedua metode stimulus diharapkan akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang dihadirkan pada kantor desa. Kedua stimulus dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh pemerintah dan

masyarakat di dua desa mitra. Partisipasi kedua desa mitra terhadap Metode yang pertama (pembinaan cara pikir kompetensi petugas pelayanan & Partisipasi warga) ialah mengidentifikasi dan memberikan rekomendasi kepada tim pengusul berisi sasaran program atau individu-individu yang layak diberikan pembinaan. Sasaran program berasal dari aparat pemerintah desa dan tokoh masyarakat. Berikutnya, kedua desa mitra juga berpartisipasi dengan menyediakan tempat dan sarana prasarana pelengkap berlangsungnya program pembinaan berupa Pelatihan satu hari penuh.

Kemudian, kedua desa mitra juga turut serta berpartisipasi dalam metode yang kedua (pendampingan penataan dan pemenuhan standar pelayanan publik). Partisipasi pada metode yang kedua berupa komitmen kesediaan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Kedua desa mitra sepakat untuk menata ulang dan memperbaiki tata letak ruang pelayanan di Kantor Desa. Kedua desa mitra juga sepakat untuk memenuhi sebagian besar komponen standar pelayanan publik. Pihak Pemerintah Desa setidaknya akan menyediakan komponen standar berupa informasi waktu pelayanan, maklumat pelayanan, produk pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan masing-masing produk layanan, dan sarana pengaduan layanan.

Hasil dan Diskusi

A. Tahap Persiapan

Tim Pelaksana dan Asisten mahasiswa melakukan kunjungan masing-masing ke Desa Pasir Karag dan Desa Sindangsari. Kunjungan memiliki dua tujuan utama. Pertama, menyampaikan maksud dan tujuan pelaksanaan Pengabdian Masyarakat, serta membicarakan hal-hal teknis terkait kegiatan Pengabdian berupa pelatihan dan penyampaian materi. Tim Pelaksana bersama asisten mahasiswa melakukan diskusi dengan Kepala Desa dan jajaran aparat pemerintah desa. Diskusi membicarakan mengenai kondisi umum berkaitan dengan pengetahuan dan kompetensi petugas layanan di kantor desa tersebut. Dalam diskusi tersebut, Kepala Desa dan Jajaran Aparatur Pemerintah Desa Pasir Karag dan Desa Sindangsari menyampaikan problem utama terkait kompetensi petugas layanan. Problem tersebut diantaranya yakni pengetahuan yang masih minim terkait standar pelayanan publik yang harus disediakan dan dilakukan di kantor desa. Problem kedua yaitu, tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat yang rendah dalam merespon kualitas pelayanan. Partisipasi warga nyaris tidak ada dalam memberikan masukan terkait standar pelayanan di Kantor Desa. Warga di Desa Sindangsari dan Desa Pasir Karag hanya menerima begitu saja apa yang diberikan dalam layanan publik di kantor Desa

Tujuan berikutnya dari kunjungan ke kantor desa yakni mengidentifikasi kebutuhan ketersediaan komponen standar pelayanan publik di kedua kantor desa. Selain identifikasi, juga melakukan pemetaan terhadap tata letak /posisi pelayanan di kantor desa yang diberikan langsung kepada warga. Hasil identifikasi dan pemetaan menunjukkan gambaran bahwa pelayanan administrasi yang diberikan langsung kepada warga belum berada pada ruang khusus yang terpisah dengan ruang kerja unsur

pimpinan pemerintah desa. Ruang pelayanan warga masih menyatu dengan meja-meja kerja para Aparatur Pemerintah Desa. Kondisi yang cukup mencolok terlihat di Kantor Desa Pasir Karag, dimana ruang pelayanan menempati area yang sama dengan meja aparatur. Area tersebut sekaligus menjadi tempat aula desa yang digunakan untuk menjalankan rapat-rapat. Terkait ketersediaan komponen standar pelayanan publik, kedua kantor desa kondisinya masih minim. Dari Sembilan komponen standar pelayanan berdasarkan regulasi yang ada, hanya ada meja-kursi pelayanan dan kursi tunggu warga di kedua kantor desa.

Berdasarkan hasil kunjungan Tim Pelaksana dan Asisten Mahasiswa di kedua kantor desa tersebut, didapatkan sebuah data informasi yang akan dijadikan bahan rujukan dalam merumuskan program pengabdian berdasarkan kerangka rumusan yang telah ditentukan. Metode Stimulus dalam Program Pengabdian Kepada Masyarakat terdiri dari Pembinaan Berbasis Pelatihan & Workshop, serta Pendampingan Penataan Ruang Muka Pelayanan & Pemenuhan Standar Pelayanan Publik. Tim Pelaksana kemudian melakukan rapat dan diskusi guna menentukan materi, waktu, peralatan, dan personal dalam penyelenggaraan program ini. Pada bagian pembinaan berbasis pelatihan dan *workshop*, Tim telah menetapkan bahwa akan diselenggarakan Pelatihan yang berisi penyampaian materi informasi berupa urgensi standar pelayanan publik dan partisipasi warga. Sedangkan pada bagian Pendampingan Penataan Ruang Pelayanan dan Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan, Tim Pelaksana telah menetapkan akan memberikan kotak penilaian kepuasan layanan dan saran pengaduan di kedua kantor desa. Khusus di Kantor Desa Sindangsari, Tim Pelaksana juga akan memberikan papan informasi persyaratan pembuatan administrasi kependudukan.

B. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat terdiri dari 2 agenda aktivitas utama. Pertama yaitu pembinaan berbasis pelatihan dan *workshop*. Agenda ini telah dilaksanakan di kedua desa mitra. Pada Desa Pasir Karag, kegiatan dilaksanakan pada tanggal 12 Agustus 2020 bertempat di Aula Rapat Kantor Desa. Acara utama berlangsung sejak pukul 09.00 sampai dengan selesai. Terdapat 20 orang peserta yang berasal dari unsur perangkat pemerintah desa, Ketua RT/RW, tokoh masyarakat, tokoh pemuda, dan kader Posyandu setempat. Penyampaian Materi diberikan oleh Moh. Rizky Godjali selaku Ketua Tim Pelaksana. Materi yang disampaikan memiliki judul "Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Dan Partisipasi Masyarakat". Sedangkan Materi Kedua disampaikan oleh Ika Arinia Indriyani selaku Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan yang memberikan materi Pelayanan Administrasi Pernikahan. Materi ini menjadi kebutuhan pengetahuan yang dibutuhkan warga. Materi ini juga tetap difokuskan pada Urgensi Standar Pelayanan pada pelayanan administrasi pernikahan. Berikut ini dokumentasi kegiatan penyampaian materi :

Kegiatan penyampaian materi di Desa Sindangsari dilaksanakan pada tanggal 23 September 2020 bertempat di Aula Rapat Kantor Desa. Kegiatan pengabdian ini

berlangsung mulai pukul 09.00 WIB hingga selesai. Ada dua materi disampaikan pada pembinaan berbasis pelatihan dan *workshop* ini. Materi pertama disampaikan oleh Wahyu Kartiko Utami mengenai Urgensi Standar Pelayanan Pada Kantor Layanan di Desa. Kegiatan penyampaian materi ini disertai juga dengan Diskusi Tanya jawab dari para warga berkaitan dengan tema yang diusung. Berikut dokumentasi kegiatan :

Gambar 1.

Kemudian, untuk agenda aktivitas Pendampingan Penataan Ruang Pelayanan dan Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan, Tim Pelaksana memilih untuk menata sarana pengaduan dan penilaian kepuasan di kedua Kantor Desa tersebut. Penataan ini berupa pemberian kotak penilaian/pengukuran kepuasan layanan dan kotak saran pengaduan. Hasil dari penilaian dan pengaduan perlu dikelola oleh pimpinan aparatur desa. Sehingga hasil akhirnya akan menjadi bahan evaluasi terhadap kualitas layanan. Berikut dokumentasi kegiatannya yang berlangsung di desa mitra :

Gambar.2
Pemberian Instrumen/Perangkat Standar Pelayanan Publik Berupa Pengukuran Kepuasan Layanann Pada Kantor Desa Mitra



Kesimpulan

Pelaksanaan tahap awal program pengabdian ini berupaya dan bertujuan meningkatkan pengetahuan dan kompetensi aparatur Pemerintahan Desa. Pada Tahap ini juga memberikan informasi awal terkait pentingnya penataan ruang pelayanan dan pemenuhan komponen standar pelayanan. Terutama, para aparatur di kedua desa mitra diberikan pemahaman mengelola penilaian kepuasan layanan dan saran pengaduan. Terdapat perubahan pola pikir dan pengetahuan dasar setelah program pengabdian ini terlaksana yaitu para aparatur desa memahami urgensi penyediaan standar pelayanan publik pada ruang-ruang pelayanan. Pelayanan yang berkualitas bisa didorong oleh perwujudan transparansi publik dan adanya partisipasi warga dalam mengawasi dan menjaga kualitas layanan. Kondisi demikian secara stimulan dapat berubah ke arah kualitas lebih baik seiring peningkatan pemahaman standar pelayanan.

Di kemudian hari, Program Pengabdian ini perlu didukung oleh sebuah sistem pemantauan agar kualitas perubahan layanan dapat berlangsung semakin baik secara berkelanjutan. Kegiatan yang dapat dilakukan diantaranya yakni :

1. Melakukan kunjungan ke dua desa mitra dalam rangka monitoring
2. Melakukan pendampingan dalam mengelola hasil penilaian kepuasan layanan dan saran pengaduan untuk bulan November dan Desember 2020
3. Menerima konsultasi dari Aparatur Pemerintahan Desa mitra mengenai standar pelayanan publik .

Ucapan Terimakasih

Terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah mensponsori dan mendukung kegiatan ini melalui program Pengabdian Kepada Masyarakat (PPM) dana hibah bersaing. Apresiasi yang tinggi disematkan kepada Pemerintah dan Masyarakat Desa Pasir Karag dan Desa Sindangsari sebagai pihak mitra pengabdian.

Referensi

- Diahloka, Carmia dan Shalel, Achmad Bardjan. (2013). *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*. Jurnal Reformasi, Volume 3, Nomor 1, Januari – Juni 2013, hal.19-24
- Khazin, dkk. (2020). *Evaluasi Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora) Vol. 08, No.2 (2020): Juni, hal. 225 – 242
- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Innovation Quality Public Services Local Government*. Jurnal FH Unila Vol.10 Issue 3, Juli-September 2016
- Nugroho, Mulyanto dan Halik, Abdul. (2016). *Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri*. JHP17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya September 2016, Vol. 01, No. 02, hal 251 - 266
- Ombudsman Republik Indonesia. (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*
- Peraturan Menteri Penggunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
- Pratama, M Hamdani. (2015). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandem Kota Surabaya*

dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol.3 Nomor 3, September-Desember 2015, hal. 90-98

- Rakhma, Gusti. (2013). *Implementasi Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Puskesmas Kupang Kota Kecamatan Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung
- Rinaldi, Rudi. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)*. Jurnal Administrasi Publik Vol. 1, No.1, Juni 2012, hal.22-34
- Roudo, Mohammad, Asep Saepudin. (2008). *Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan dan Penerapan Standar Minimal (SPM): Konsep, Urgensi, dan Tantangan*. Riptek Vol.2 Nomor 1, Tahun 2008, hal.1-6
- Rukayat, Yayat. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (Jimia) No.2 Tahun Xi Juni
- Sari, dkk. (2020). *Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) Volume 6 No. 1 Februari 2020, hal.16-28\
- UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wakhid, Ali Abdul. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jurnal TAPIS No.14 Vol.01 Januari - Juni 2017, hal. 53-59