



PENDAMPINGAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI DESA DOROKOBO KABUPATEN DOMPU DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA

Oleh

Gufran¹, Syamsuddin², Kasmar³, Rahmat Akbar⁴

^{1,2,3,4} STIH Muhammadiyah Bima

Email: ⁴rahmatakbar1229@gmail.com

Article History:

Received: 01-08-2021

Revised: 16-09-2021

Accepted: 28-09-2021

Keywords:

Public Service Standards,
Certainty, Participation

Abstract: *Making public service standards is an obligation given by law to service providers. But in reality, there are still many service products that do not have service standards. Often a problem in the field. People often do not know what to do. Knowing service standards is a right owned by the community. The activities that will be carried out in this service program are to make public service standards in Dorokobo Village, Kempo District, Dompu Regency. by actively involving the community in every activity stage and providing assistance to village officials to make public service standards. This activity aims to assure the implementation of public services in Dorokobo Village to be a benchmark in assessing service quality. In becoming an instrument of supervision for the community by using predetermined indicators, reducing the potential for maladministration.*

PENDAHULUAN

Pada prinsipnya, setiap tempat mempunyai permasalahan sendiri-sendiri yang sesuai dengan kekhasannya masing-masing. Begitu juga dengan Desa Dorokobo yang sampai saat ini masih diselimuti beberapa permasalahan. Permasalahan yang seringkali terjadi di Desa ini adalah terkait dengan pelayanan publik. pelayanan publik yang menjadi hak dasar warga negara seringkali menjadi hal yang dikeluhkan oleh warga desa sebagai pengguna layanan.

Ada beberapa hal yang terjadi di Desa Dorokobo yang terkait dengan masalah pelayanan publik seperti kejelasan, waktu, biaya prosedur, pengaduan. Dari sisi kejelasan, masyarakat desa seringkali mengalami kebingungan Ketika membutuhkan pelayanan di kantor desa. Hal itu dikarenakan tidak adanya informasi yang memadai terkait dengan segala hal yang menjadi produk pelayanan seperti persyaratan, kebutuhan untuk dilayani sehingga terkadang masyarakat harus bolak balik untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan. Selain masalah kejelasan, masalah waktu menjadi hal yang kerap kali dileuhkan. Tidak adanya standar waktu penyelesaian permohonan yang menyebabkan tertundanya penyelesaian hal yang diomohkan oleh pengguna layanan. Keterlambatan proses pelayanan terkadang disebabkan oleh pengguna maupun penyelenggara layanan. Ketidakhadiran pejabat yang dapat menandatangani turut memberi andil dalam berlarut-larutnya permohonan. Seringkali terjadi penundaan yang berlarut ketika pejabat terkait tidak ada ditempat sehingga proses administrasi sering terhambat, hal ini berdampak pada proses



pelayanan yang semakin lama. Padahal kebutuhan warga akan pelayanan seperti kependudukan, pertanahan, dan lain sebagainya. Selain itu, masyarakat seringkali tidak mengetahui terkait dengan prosedur pengaduan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan publik apabila terjadi hal-hal yang diduga menyimpangi ketentuan peraturan perundang-undangan. Disamping itu permasalahan yang lain adalah tidak tersosialisasinya prosedur tentang pelayanan. Hal ini kerap kali membuat kebingungan pada 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 dan lain sebagainya.

Dari beberapa permasalahan sebagaimana telah disebutkan, perbaikan pelayanan publik menjadi hal yang harus diprioritaskan. Salah satu hal yang harus dipenuhi oleh desa sebagai penyelenggara pelayanan publik yaitu menciptakan pelayanan publik di desa yang berkualitas dalam agar terjadi akselerasi pencapaian kesejahteraan masyarakat. Perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu politik hukum lahirnya undang – undang desa.

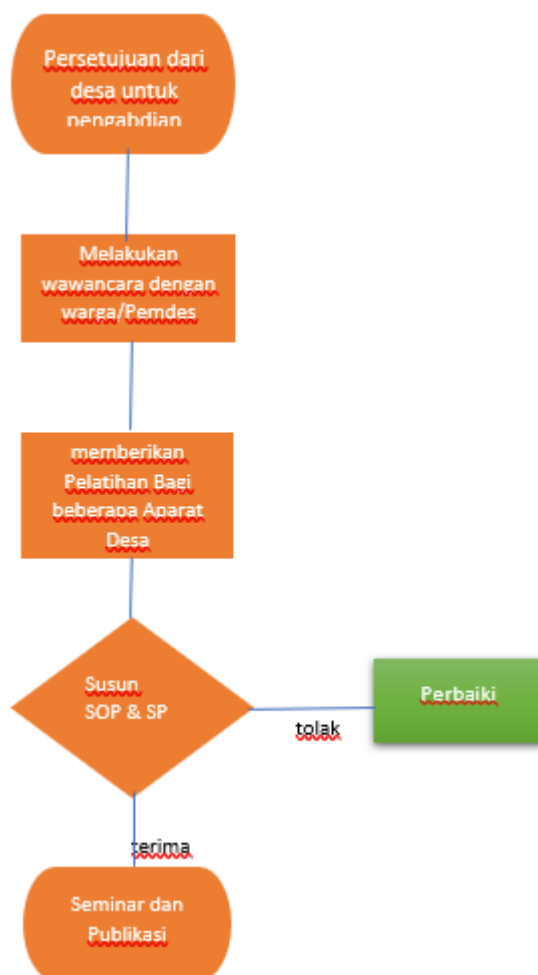
Hal yang dapat dilakukan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan Menyusun Standar pelayanan Publik. secara definisi Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan menjadi ukuran baik atau tidaknya pelayanan yang dilakukan. Standar pelayanan memiliki filosofi bahwa pelayanan harus dilakukan secara transparan, terbuka berorientasi pada pelanggan.

Penyusunan standar pelayanan publik menjadi kewajiban bagi penyelenggara pelayanan. Undang-undang pelayanan publik mendefinisikan penyelenggara pelayanan publik atau disebut dengan penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa disebutkan dalam pasal 4 huruf f “salah satu tujuan pengaturannya adalah meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum;” dari ketentuan sebagaimana definisi penyelenggara pelayanan bahwa adanya nomenklatur institusi negara cukup menggambarkan bahwa desa merupakan unsur penyelenggara pelayanan publik. selain itu, dicantumkan dalam pasal 4 huruf f undang-undang desa menjelaskan bahwa tujuan daripada pengaturan undang-undang adalah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam percepatan kesejahteraan publik. Dalam tataran aturan pelaksana, sebagaimana disebutkan dalam peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimum Desa yang merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan Desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat desa secara minimal.

Kehadiran perguruan tinggi dapat menjadi mitra yang dapat membantu pemerintah desa menjalankan kewajiban sebagaimana yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan. Kegiatan pengabdian masyarakat difokuskan untuk menjadi solusi bagi berbagai sector kehidupan masyarakat, salah satunya adalah masalah pelayanan publik di desa. Kegiatan difokuskan kepada pembinaan pemerintah desa dalam menciptakan pelayanan

yang prima serta membantu menyediakan produk hukum yang dapat menjadi rujukan dalam pelaksanaan tugas.

METODE



Metode pelaksanaan kegiatan ini dilakukan secara langsung (*offline*), dengan cara mendatangi desa dalam hal ini adalah perangkat desa. Menjelaskan pentingnya pelayanan yang baik menjadi salah satu indikator pemerintahan yang berhasil. Selain itu, dilakukan upaya peningkatan pengetahuan masyarakat terkait pelayanan. masyarakat memiliki hak untuk mengetahui pola pelayanan yang diberikan oleh desa. Maka dari itu partisipasi masyarakat menjadi factor penting dikarenakan mereka sebagai objek pelayanan.

Tempat pengabdian dilaksanakn di Desa Dorokobo, Kecamatan Kempo, Kabupaten Dompu – NTB. Pemerintah dan masyarakat desa dilibatkan dalam hal perancangan standar pelayanan, dan SOP. Proses pengalihan informasi banyak dilakukan dengan diskusi langsung dengan masyarakat maupun pemerintah desa. Informasi yang didapat diolah dan disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan. Adanya keharusan tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan menyebabkan pengabdi harus meneliti

Gambar 1 proses pengabdian masyarakat



praktek yang terjadi dengan ketentuan yang ada. Tahap berikutnya Menyusun standar pelayanan yang akan dipublikasikan kepada masyarakat dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang akan menjadi pedoman kerja bagi penyelenggara layanan (pemerintah desa).

HASIL

Secara definisi Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyusun standar pelayanan mewajibkan adanya partisipasi masyarakat dalam penyusunannya. Hal itu disebabkan masyarakat sebagai pengguna layanan harus mengetahui prosesnya dikarenakan mereka sebagai objek pelayanan yang diberikan.

Pengabdian dilakukan oleh beberapa dosen dosen dan mahasiswa dilakukan dengan berbagai pendekatan seperti pendekatan social kemasyarakatan dan secara teknis. Pendekatan social kemasyarakatan diterapkan kepada masyarakat. hal itu dilakukan guna untuk mengali informasi sebanyak-banyaknya dari masyarakat. hal-hal yang ingin didapat oleh pengabdian dari masyarakat berupa informasi terkait dengan proses pelayanan yang diberikan oleh desa dan kebiasaan yang dilakukan oleh masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya akan pelayanan. selain itu, adanya keinginan untuk mengetahui kearifan local yang seringkali diterapkan oleh masyarakat yang barangkali dilihat sebagai hal yang unik. Informasi begitu penting dalam pengabdian ini. Untuk mengambil keputusan kerkait dengan tahapan berikutnya maka informasi sudah harus ada untuk Menyusun standar pelayanan. Sepanjang pendekatan dengan masyarakat, proses berjalan dengan lancar. Tidak terjadi penolakan dan masyarakat bersikap kooperatif.

Pengumpulan informasi juga dilakukan kepada pemerintah desa. Cara yang digunakan sedikit berbeda dengan yang dilakukan dengan masyarakat. pendekatan teknis dipilih dalam menunjang proses pengalihan informasi. Pemerintah desa seringkali diarahkan dalam berbicara terkait dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dijelaskan mengenai pentingn penyusunan standar pelayanan, konsekuensi apabila tidak memiliki standar pelayanan. selain itu, dijelaskan tentang pentingny SOP dalam menjalankan tugas. Sop dijadikan pedoman dalam tindak tanduk aparat desa dalam memberikan pelayanan. SOP dapat meminimalisir potensi kesalahan, selain itu dapat menyebabkan pekerjaan lebih tertata. Hal yang tidak kalah pentingnnya bahwa SOP dalam mengetahui pada titik mana siapa letak pertanggungjawaban dibebankan.

Pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa ini menghasilkan beberapa produk antara lain; rancangan Standar Pelayanan, rancangan SOP pelayanan, serta diperkuat dengan rancangan Peraturan desa terkait pelayanan publik di desa. Produk yang dihasilkan merupakan sebuah sistem. Pengabdian berharap dengan sistem yang ditinggalkan dapat menjadi rujukan dalam pelaksanaan tugas, mengubah perilaku, dan mampu menjadi alat control. Dapat dapat menjamin suatu keberlangsungan akan kegiatan. Pengabdian berharap adanya hal tersebut, walaupun pengabdian meninggalkan lokasi hasil yang ditinggalkan akan lahir kontinuitas.

Jika dilihat dari ketentuannya, proses penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan 6 tahap antara lain:

1. Penyusunan rancangan.

2. Pembahasan rancangan dengan masyarakat.
3. Penetapan.
4. Pemantauan dan evaluasi.
5. Maklumat pelayanan, dan.
6. Penerapan.

Dari uraian di atas, pengabdian ini hanya melaksanakan sampai pada tahap penetapan. Hal tersebut dilakukan dengan alasan bahawa partisipasi masyarakat dalam hal ini perguruan tinggi sebatas mengawal samapi penetapan. Selain itu, perguruan tinggi sebagai fasilitator dalam pembangunan. Tahap penetapan menjadi tahap awal mulai dijalankannya suatu perintah. Setelah ditetapkan akan bersifat mengikat baik bagi aparat desa maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk tahapan pemantauan dan evaluasi, diseahkan kepada desa sebagai pelaksana. Kegiatan evaluasi dilakukan Ketika suatu kebijakan mulai dijalankan. Evaluasi menghasilkan suatu pendapat apakah mekanisme yang ada dalam SOP, dan SP masih relevan. Apabila terjadi perubahan seperti kebiasaan, kebijakan pemerintah, dan peraturan perundang-undangan, maka pelaksana (desa) dapat menyesuaikannya. Begitu pula pada proses maklumat pelayanan, dan penerapan.

Pendampingan dilakukan dengan tujuan memberikan suatu dasar dan stimulus bagi desa untuk menerapkan kewajiban sebagaimana dibebankan oleh peraturan perundang-undangan. Diharapkan produk pengabdian masyarakat dapat diterapkan secara terus – menerus.



Dari hasil pengabdian ini, pada saatnya akan melahirkan kesadaran kritis bagi subjek pengabdian (dasa dan masyarakat). Ketika keran informasi telah dibuka, maka akan melahirkan control dari berbagai pihak. Setelah prosesnya terbuka, maka akan terjadi *check and balance* dari subjek pengabdian sehingga dapat merubah prilaku masyarakat maupun aparat desa sebagai penyelenggara laayanan publik. Salah satu marwah dari undang – undang desa adalah partisipasi.

DISKUSI

Program pengabdian masyarakat ini tidak bisa terlaksana tanpa ada partisipasi dari masyarakat. Partisipasi masyarakat menjadi factor penting dalam penyusunan standar



pelayanan. selain daripada perintah peraturan, perkembangan konsep-konsep dalam ilmu pemerintahan terus berubah. Konsep *new public service* membawa perubahan yang cukup besar dalam keterlibatan masyarakat dalam kegiatan pemerintahan salah satunya dalam hal pelayanan publik. Masyarakat menjadi subjek pelayanan yang harus didengar keinginannya. Maka dari itu, partisipasi masyarakat menjadi factor penting dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki.¹

Partisipasi dapat diartikan sebagai ikut serta, berperan serta dalam suatu kegiatan, mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi. Partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan peraturan daerah dapat dikategorikan sebagai partisipasi politik. Oleh Huntington dan Nelson. Partisipasi politik diartikan sebagai kegiatan warga negara sipil (*private citizen*) yang bertujuan mempengaruhi pengambilan keputusan oleh pemerintah.²

Partisipasi tidak cukup hanya dilakukan segelintir orang duduk dalam lembaga perwakilan karena institusi dan orang-orang yang duduk dalam lembaga perwakilan seringkali menggunakan politik atas nama kepentingan rakyat untuk memperjuangkan kepentingan pribadi atau kelompok mereka sendiri. partisipasi rakyat secara langsung akan membawa tiga dampak penting, yakni : pertama, terhindar dari peluang terjadinya manipulasi keterlibatan rakyat dan memperjelas apa yang dikehendaki masyarakat, ; kedua, memberi nilai tambah pada legitimasi rumusan perencanaan. Semakin banyak jumlah mereka yang terlibat semakin baik, :dan ketiga, meningkatkan kesadaran dan keterampilan politik masyarakat.³

Paling tidak ada 8 manfaat yang akan dicapai jika melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan, yaitu pertama, masyarakat akan semakin siap untuk menerima dan melaksanakan gagasan pembangunan; kedua, Hubungan Masyarakat pemerintah dan legislatif akan semakin baik; ketiga, masyarakat mempunyai komitmen yang tinggi terhadap institusi; keempat, masyarakat akan mempunyai kepercayaan yang lebih besar kepada pemerintah dan legislatif serta bersedia bekerja sama dalam menangani tugas dan urusan publik. kelima, bila masyarakat telah memiliki kepercayaan, dan menerima ide-ide pembangunan maka mereka juga akan merasa ikut memiliki tanggung jawab untuk turut serta mewujudkan ide-ide tersebut,; keenam, mutu atau kualitas keputusan atau kebijakan yang diambil akan menjadi semakin baik karena masyarakat turut serta memberikan

¹ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara No. 615. Tahun 2014)

² Sirajuddin, dkk, *Hukum Pelayanan Public Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang, Setara PRESS, 2012, hal 171

³ Alexander Abe, perencanaan daerah partisipatif, Yogyakarta, Pembaharuan 2005, hal 90-91



masukannya. ke-7 akan memperlancar komunikasi dari bawah ke atas dan dari atas ke bawah. delapan dapat memperlancar kerjasama terutama untuk mengatasi masalah-masalah berskala yang kompleks dan murni. ⁴

KESIMPULAN

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang melekat dengan masyarakat. manusia sejak dalam kandungan selalu berurusan dengan pelayanan publik. sejak bergesernya konsep pelayanan menuju new public service. Peran masyarakat semakin vital. Masyarakat tidak hanya menjadi objek pelayanan melainkan menjadi subjek pelayanan. penyusunan standar pelayanan publik mewajibkan adanya partisipasi publik. pengabdian telah membantu pemerintah desa dalam Menyusun standar pelayanan. standar pelayanan akan membantu desa dan masyarakatnya untuk lebih tertata dan disiplin. Selain itu, pendampingan tersebut juga membantu desa meringankan bebannya sebagaimana amanat peraturan perundang-undangan salah satunya kewajiban Menyusun standar pelayanan publik. rekomendasi dalam pengabdian ini menekankan kepada pemerintah desa untuk konsisten dalam penerapan standar pelayanan secara murni.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Pengabdian ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya dukungan dari beberapa pihak antara lain:

1. Ketua STIH Muhammadiyah BIMA dan Ketua LPPM STIH Muhammadiyah Bima. Yang telah membantu dan mendukung kegiatan ini. Tidak lupa pula atas dorongannya dalam melaksanakan bagian daripada tri dharma perguruan tinggi. Ketua LPPM STIH Muhammadiyah Bima.
2. kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintah Desa Kabupaten Dompu. Sebagai Pembina pemerintah desa yang telah membantu dalam menyediakan informasi.
3. Kepala desa Dorokobo beserta jajarannya yang telah membantu banyak hal selama proses pengabdian ini berlangsung.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Abe, Alexander perencanaan daerah partisipatif, Yogyakarta, Pembaharuan 2005.
- [2] Dwiyanto Agus (ed), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, 2008.
- [3] Irfan Islami, *membangun masyarakat partisipatif*, Jurnal administrasi public, Vol. 4 No. 2, maret-agustus 2004.
- [4] Sirajuddin, dkk, *Hukum Pelayanan Public Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang, Setara PRESS,
- [5] Indonesia, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara No. 615. Tahun 2014)

⁴ Irfan Islami, *membangun masyarakat partisipatif*, Jurnal administrasi public, Vol. 4 No. 2, maret-agustus 2004, hal 3-9



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN