



PENDAMPINGAN APARATUR DESA DALAM PENYUSUNAN ALUR PELAYANAN PUBLIK DESA DUARA KECAMATAN LINGGA UTARA KABUPATEN LINGGA

Okky Rizki Azizi¹, Chaereyranba Sholeh², Edison³

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji^{1,2,3}

Corresponding Author: okkyrizkiazizi@gmail.com

Info Artikel

Article History;

Submitted: 22-10-2022

Accepted: 19-06-2023

Published: 19-06-2023

Kata Kunci;

Pendampingan Aparatur Desa, Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Desa.

Keyword;

Villages Apparatus Assistance, Public Service, Standard Operational Procedure.

Abstrak:

Dalam proses penyediaan layanan pada kenyataannya masih banyak pelayanan yang tidak baik atau kurang bersifat transparan kepada masyarakat. Kasus-kasus yang berkaitan dengan buruknya pelayanan publik dapat ditemukan contohnya pada beberapa instansi, seperti mental aparat yang kurang simpatik, adanya korupsi, kolusi dan nepotisme. Tujuan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk memberikan pendampingan bagi aparatur desa untuk mewujudkan pelayanan terbaik kepada masyarakat khususnya Desa Duara Kabupaten Lingga. Gagasan yang diusung dalam pengabdian masyarakat ini adalah memberikan edukasi kepada aparatur pemerintahan desa untuk menyusun alur pelayanan publik di pemerintahan Desa Duara Kabupaten Lingga. Metode pelaksanaan dalam pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dengan melakukan kegiatan peningkatan kapasitas melalui edukasi ilmiah dan pendampingan penyusunan alur pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintahan desa. Dalam pemberian pendampingan, aparatur desa melakukan diskusi serta simulasi dalam pelaksanaan penyusunan alur pelayanan publik terhadap masyarakat desa. Pada tahap akhir kegiatan pengabdian ini melakukan evaluasi dampak yang ditimbulkan untuk dinilai kontribusinya pada peningkatan kapasitas aparatur pemerintahan Desa Duara dalam mendukung peningkatan Pelayanan Publik Desa Duara Kabupaten Lingga.

Abstract:

In the process of providing services, in fact there are still many services that are not good or not transparent enough to the public. Cases related to poor public services can be found, for example, in several agencies, such as the mentality of officials who are less sympathetic, corruption, collusion and nepotism. The purpose of this community service activity is to provide assistance for village officials to provide the best service to the community, especially Duara Village, Lingga Regency. The idea that was carried out in this community service was to provide education to village government officials to compile the flow of public services in the government of Duara Village, Lingga Regency. The method of implementation in the implementation of Community Service is by carrying out capacity building activities through scientific education and assistance in the preparation of public service lines to improve the quality of village government public services. In providing assistance, village officials conduct discussions and simulations in the implementation of the arrangement of public service flows for village communities. In the final stage of this community service activity, it evaluates the impact that has arisen to assess its contribution to increasing the capacity of the Duara Village government apparatus in supporting the improvement of Duara Village Public Services, Lingga Regency.

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan suatu aktivitas atau pelaksanaan dalam hal untuk menjamin dan memenuhi hajat kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Sedangkan didalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan atau aktivitas dalam rangka dapat memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberian pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dalam proses penyediaan layanan pada kenyataannya masih banyak pelayanan yang tidak baik atau kurang bersifat transparan kepada masyarakat. Kasus-kasus yang berkaitan dengan buruknya pelayanan publik dapat ditemukan contohnya pada beberapa instansi, seperti mental aparat yang kurang simpatik, adanya korupsi, kolusi dan nepotisme. Kejadian tersebut akan mengakibatkan munculnya unsur biaya pelayanan yang tinggi dan tingkat kebocoran yang cukup mengkhawatirkan baik dalam kehidupan sosial maupun dalam kehidupan ekonomi (Ratminto & Winarsih, 2005).

Dilandasi dengan sebuah asas otonomi daerah yang memberikan kewenangan penuh atas suatu pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri, begitu juga dengan desa yang diberikan sebuah Hak Otonom yang mana Pemerintah Desa tersebut dapat melaksanakan dan mengatur perihal pemerintahannya sendiri bahkan sampai Penyelenggaraan pemberian pelayanan administrasi publik dalam ketentuan ini sesuai dengan yang dikandung dalam Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Dalam instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Penugasan kepada MENPAN untuk meningkatkan pelayanan umum, telah mewajibkan kepada semua lembaga pemerintah agar menyusun standar pelayanan publik. Selanjutnya UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menuntut agar setiap institusi penyelenggara negara, BUMN/BUMD termasuk swasta berkewajiban melaksanakan amanat Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut. Dalam Pasal 8 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa:

- a. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.
- c. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, **pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.**

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017, dijelaskan bahwa Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat desa, berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa. Untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat Desa guna perwujudan kesejahteraan umum sesuai dengan kewenangan Desa, perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal Desa. Pemberian pelayanan terbaik oleh aparat desa kepada masyarakat selaku pelanggan menjadi sangat penting untuk dikaji. Pemerintah desa sebagai unit penyelenggara pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat sudah selayaknya mencerminkan pemberian pelayanan yang maksimal (U, 2014). Pelayanan dasar yang dapat dilakukan salah satunya ialah administrasi kependudukan, seperti pelayanan pembuatan KTP, surat keterangan lahir, jaringan aspirasi rakyat, dan sebagainya. Namun demikian, pada kenyataannya para aparat desa kurang profesional dalam pemberian pelayanan. Seringkali masyarakat harus menghadapi aparat yang tidak berada ditempat ketika harus memberikan pelayanan, pelayanan berbelit-belit dan kurang transparan. Oleh karena itu, dalam rangka mengembangkan kemampuan aparat desa dalam memberikan pelayanan publik, kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Mandiri (PKMM) kali ini

memiliki nilai penting dalam mewujudkan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kepulauan Riau merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia. Secara keseluruhan wilayah Kepulauan Riau terdiri dari 5 kabupaten dan 2 kota, 52 kecamatan serta 299 kelurahan/desa. Setelah dilakukan survey awal, didapatkan Desa Duara Kabupaten Lingga sebagai lokus kegiatan. Permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain Pertama, masih rendahnya kesadaran aparatur penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Selain itu kondisi masyarakat yang berprofesi sebagai nelayan diperlukan edukasi kepada masyarakat dan aparatur desa dalam menyusun alur pelayanan public yang mudah dipahami oleh masyarakat desa setempat.

Peran pemerintah desa sebagai instansi penyelenggara layanan sangat sentral maka harus pula diimbangi dengan pengembangan kompetensi para petugas layanannya. Para pengguna layanan juga akan terpenuhi hak-haknya untuk pelayanan berkualitas dengan adanya petugas yang berkompeten. Rasanya tidak mungkin kewajiban membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai pengguna layanan bisa dilakukan jika petugas layanan sendiri tidak tahu aturan terkait pelayanan publik. Perlu atensi khusus untuk meminimalisir maladministrasi pelayanan di desa. Tanggung jawab tersebut tidak saja melekat kepada pejabat desa sebagai petugas layanan. Namun optimalisasi peran pembinaan dari pemerintah kabupaten hingga pusat sangat penting untuk mengupgrade kompetensi para petugas layanan di desa. Tentu saja terhadap teknisnya harus tetap memperhatikan adat istiadat, kearifan lokal dan kondisi desa tersebut. Dan perlu dijadikan catatan, semakin meningkatnya aduan layanan oleh masyarakat desa maka belum tentu pelayanan di desa juga buruk karena bisa jadi ini indikator bahwa masyarakatnya sudah mulai memahami bahwa peran aktif masyarakat sangat penting demi peningkatan layanan publik. Harapan kita tentu adalah bagaimana penyelenggaraan pelayanan dan pengguna layanan di desa bisa sama-sama memahami tugas dan fungsinya sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Makin baik layanan di desa maka akan menunjukkan kualitas desanya.

Beberapa permasalahan yang 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. Penyusunan standar pelayanan publik menjadi kewajiban bagi penyelenggara pelayanan. Kehadiran perguruan tinggi dapat menjadi mitra yang dapat membantu pemerintah desa memenuhi kewajibannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kegiatan masyarakat terfokus pada penyelesaian berbagai bidang kehidupan masyarakat. Salah satunya adalah masalah pelayanan publik desa. Kegiatan difokuskan untuk mendukung aparatur pemerintah desa dalam menciptakan pelayanan yang baik dan membantu mereka menyediakan produk hukum yang dapat dijadikan acuan dalam menjalankan tugasnya.

METODE

Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan di Desa Duara, Kecamatan Lingga Utara, Kabupaten Lingga dengan rentang waktu dari bulan April-November 2022. Adapun metode pelaksanaan dalam kegiatan ini dengan melakukan peningkatan kapasitas melalui edukasi ilmiah dan pendampingan penyusunan alur pelayanan public untuk meningkatkan kualitas pelayanan public Pemerintahan Desa. Pertama, menyepakati dengan aparatur pemerintahan desa Duara dan FISIP UMRH terkait jadwal pelaksanaan pertemuan tahap identifikasi. Kedua, menyiapkan segala kebutuhan pelaksanaan pelatihan dan pendampingan ilmiah. Ketiga, menyelenggarakan pelatihan dan pendampingan aparatur desa Duara, edukasi pengembangan desa, pemanfaatan Teknologi Informasi dan edukasi kebijakan dalam meningkatkan kapasitas aparatur desa. Keempat, dilakukan monitoring progress kelompok. Tahapan analisis data dalam pelaksanaan kegiatan PKM ini akan diawali dengan melakukan penilaian terhadap kondisi eksisting dari pelayanan publik aparatur desa Duara, Kabupaten Lingga. Setelahnya dilakukan pemetaan terhadap kapasitas aparatur dan terhadap pelaksanaan pelayanan public desa

Duara Kabupaten Lingga. Analisis terhadap kondisi existing dan hasil pemetaan alur pelayanan public desa dikembangkan ke dalam model integratif pendampingan alur pelayanan public desa untuk menunjang pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pada tahun akhir akan dievaluasi dampak yang ditimbulkan untuk dinilai kontribusinya pada peningkatan kapasitas aparatur pemerintahan Desa Duara dalam mendukung peningkatan Pelayanan Publik Desa Duara Kabupaten Lingga.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa membutuhkan suatu pemerintahan untuk menata dan mengurus setiap hal yang berkaitan dengan pembangunan desa. Pemerintah desa ditugaskan oleh pemerintah pusat untuk mengatur masyarakat pedesaan setempat berdasarkan dengan undang-undang yang ada demi mewujudkan pembangunan pemerintah di wilayah desa. Setiap jajaran memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing. Dengan pembagian tugas diharapkan setiap jajaran bisa memaksimalkan kinerjanya. Untuk memaksimalkan kinerja dalam melayani masyarakat desa, diperlukan sebuah pedoman baku yang mengutamakan pelayanan sebaik mungkin, dengan adanya pedoman tersebut diharapkan masyarakat mengetahui sebuah standar pelayanan dalam bentuk alur pelayanan publik yang memudahkan masyarakat desa mengetahui bagaimana standar dan proses dari suatu pelayanan. Adapun kegiatan dalam pengabdian kepada masyarakat mengenai pendampingan penyusunan alur pelayanan publik sebagai berikut:

a. Tahap Perencanaan Pengabdian

Berdasarkan hasil *social mapping* yang dilakukan oleh Tim Pengabdian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik FISIP UMRAH pada kegiatan yang akan dilaksanakan pada pengabdian ini, mulanya tim menganalisis mengenai kebutuhan akan kekurangan pemahaman Aparat Desa Duara kabupaten Lingga dalam hal penyusunan Alur Pelayanan Publik dan pentingnya Alur Pelayanan Publik ini di ketahui oleh masyarakat Desa Duara Kabupaten Lingga.

b. Tahap Pelaksanaan Pengabdian

Kegiatan ini dilakukan dengan metode ceramah yang disampaikan langsung oleh Tim Pengabdian secara bergantian dengan materi dipresentasikan lewat Power Point yang relevan mengenai pentingnya Standar Pelayanan Publik. Materi pengabdian juga dijelaskan dari aspek pelayanan publik dan aturan-aturan wajib mengenai fungsi standar pelayanan dan alur pelayanan publik dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau.



Gambar 1. Penyampaian Materi kepada Aparatur dan Masyarakat Desa

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2022

Dalam penyampaian materi, hal – hal yang disampaikan adalah langkah – langkah dalam menyusun alur pelayanan publik berdasarkan pedoman penyusunan SOP Administrasi

pemerintahan dari KemenpanRB serta Permendagri Nomor 2 Tahun 2017. Standar Pelayanan Desa mencakup beberapa hal diantaranya adalah penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan, penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, pemberian surat keterangan, penyederhanaan pelayanan, dan pengaduan masyarakat. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan meliputi, persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran dokumen pada setiap tahapan proses, biaya dan waktu perizinan dan non perizinan, serta tata cara penyampaian pengaduan.

Dalam Menyusun alur pelayanan publik, khususnya pada pelayanan masyarakat desa, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya adalah sarana dan prasarana yaitu dalam pasal 4 ayat 11 dijelaskan bahwa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu tempat/Loket Pendaftaran, tempat Pemasukan Berkas/Dokumen, tempat Pembayaran, tempat Penyerahan Dokumen, tempat Pelayanan Pengaduan, ruang Tunggu dan perangkat Pendukung Lainnya. Selain itu diperlukan Peran serta masyarakat dalam SPM Desa diatur dalam Pasal 23 Permendagri Nomor 2 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yaitu masyarakat dapat terlibat dalam penyelenggaraan SPM Desa yaitu memberikan informasi data yang diperlukan oleh penyelenggara SPM Desa dan memberikan masukan dalam proses SPM Desa. Berikut adalah prinsip dalam penyusunan SOP alur pelayanan public masyarakat desa yang dipaparkan oleh tim pengabdian masyarakat kepada masyarakat Desa Duara.

Pertama, kemudahan dan kejelasan, prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya. Kedua, efisiensi dan efektivitas, prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas. Selanjutnya, keselarasan prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait. Keterukuran, Output dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya. Dinamis, prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani. Prosedur- prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*customer's needs*) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Kemudian kepatuhan hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku dan terakhir kepastian hukum. Dimana prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.

Dalam proses pendampingan penyusunan alur pelayanan public di Desa Duara, Tim PKM memberikan Langkah kerja dengan melakukan simulasi paparan kertas kerja yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Identifikasi tugas, Fungsi , Kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan

Proses identifikasi ini dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan, antara lain:

- Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan;

- apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh satuan organisasi pelayanan;
- Bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi, dan kewenangan dari kelembagaan satuan organisasi pelayanan yang ada saat ini;
- Satuan organisasi mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun Standar pelayanannya;
- Peraturan/ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.

Tabel 1. Lembar Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan Organisasi

Tugas, Fungsi, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan Satuan Organisasi Pelayanan:

No.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan yang terkait
1.	Tugas dan fungsi		
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan, meliputi:		
3.	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan		

2. Identifikasi jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat dan pihak terkait

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan standar pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan pada satuan organisasi pelayanan. Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan satuan organisasi pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang diselenggarakan.

Tabel 2. Lembar Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat, dan Pihak Terkaiat

Lembar Kerja-2
Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat,
dan Pihak Terkaiat

Unit/Satker Pelayanan:

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat /Pengguna Layanan	Pihak Terkait

3. Identifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu

Untuk mengidentifikasi mekanisme dan prosedur persyaratan, biaya, dan waktu penyelenggaraan pelayanan pada saat ini, dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisi prosedur persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang telah diberlakukan saat ini. Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktivitasnya, dan urutan/langkah kegiatan pelayanannya, dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, diproses menurut urutan prosedur layanan sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja/simpul yang

terlibat menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan tersebut. Juga dicatat bagaimana peran masing-masing pelaksana/petugas melakukan pekerjaan apa dalam proses penyelesaian pelayanan tersebut dan memerlukan waktu berapa menit/jam. Alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (flowchart), sehingga dapat jelas dan mudah dikenali alur pekerjaan.

Tabel 3. Lembar Mekanisme dan Prosedur Kerja

Lembar Kerja-3
Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu

Satuan Organisasi Pelayanan :

Jenis Pelayanan :

No.	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur (sebutkan urutan kegiatan layanan dan unit/ simpul yang terkait)	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
-----	------------------	-----------------------	---	-------	-------	------------------

- Identifikasi terhadap sarana prasarana serta dukungan anggaran yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan

Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan. Berapa jumlah anggaran belanja/biaya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada semua produk layanan dalam tahun anggaran yang lalu dan tahun yang bersangkutan.

Tabel 4. Lembar Sarana, Prasarana dan Anggaran

Lembar Kerja-4
Sarana Prasarana dan Anggaran

No.	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan*)

*) Kolom Keterangan diisi penjelasan kondisi sarana prasarana, sumber anggaran pelayanan, dan sebagainya.

5. Identifikasi jumlah dan kompetensi SDM

Kegiatan identifikasi SDM aparatur pelayanan, meliputi kegiatan untuk mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, sekurang- kurangnya mendata: jumlah pelaksana, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing.

Tabel 5. Lembar Jumlah dan Kompetensi SDM

Lembar Kerja-5

Jumlah dan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Satuan Organisasi Pelayanan:

No.	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan *)

*) Kolom Keterangan diisi penjelasan kemungkinan penggunaan SDM oleh beberapa jenis produk pelayanan.

6. Identifikasi Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan. Apakah pada Penyelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/ fungsional).

Tabel 6. Lembar Pengawasan Internal

Lembar Kerja-6

Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan :

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan

7. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti

bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran dan masukan pada satuan organisasi untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM.

Tabel 7. Lembar Pengaduan

Lembar Kerja 7
 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unit/Satker Pelayanan :

No.	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1.	Pengaduan					
2.	Saran dan Masukan					

Berikut adalah contoh yang dapat dibuat oleh aparatur pemerintah desa dalam membuat alur pelayanan public di Desa Duara sebagai berikut :



Gambar 2. Alur Pelayanan Kartu Keluarga

Dari paparan yang telah diberikan oleh tim PKM, diharapkan aparatur pemerintah desa dapat Menyusun alur pelayanan public yang semenarik mungkin sehingga mudah dipahami oleh

masyarakat Informasi yang disediakan lengkap dan rinci dan menjelaskan tiap komponen SOP pelayanan.

c. Tahap Evaluasi Kegiatan

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah Peserta memiliki pemahaman arti penting mengenai Standar Pelayanan Publik dan tahap-tahap penyusunan alur pelayanan public masyarakat desa dan Peserta mampu menyusun alur pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam permenpan dan sesuai dengan landasan teori pelayanan publik dengan menyusun standar pelayanan minimal. Indikator capaian kegiatan ini adalah kesadaran peserta dengan adanya respon dan tanya jawab saat penyampaian materi dan aparatur desa dapat memahami penyusunan alur pelayanan public sesuai dengan standar pelayanan minimal desa. Berikut adalah beberapa dokumentasi pada saat proses pendampingan dalam penyusunan alur pelayanan public di Desa Duara Kabupaten Lingga.



Gambar 3. Penyampaian materi dan pendampingan aparatur desa Duara

Sumber : Dokumentasi penulis, 2022



Gambar 4. Sesi tanya jawab dan diskusi dengan masyarakat dan aparatur Desa Duara

Sumber : Dokumentasi penulis, 2022

SIMPULAN

Pemberian pelayanan terbaik oleh aparat desa kepada masyarakat selaku pelanggan menjadi sangat penting untuk dikaji. Pemerintah desa sebagai unit penyelenggara pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat sudah selayaknya mencerminkan pemberian pelayanan yang maksimal. Namun demikian, pada kenyataannya para aparat desa kurang profesional dalam pemberian pelayanan. Seringkali masyarakat harus menghadapi aparat yang tidak berada ditempat ketika harus memberikan pelayanan, pelayanan berbelit-belit dan kurang transparan. Oleh karena itu, dalam rangka mengembangkan kemampuan aparat desa dalam memberikan pelayanan publik, kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Mandiri (PKMM) kali ini memiliki nilai penting dalam mewujudkan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan adanya kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pendampingan penyusunan Alur Pelayanan Publik, maka tentunya sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah desa untuk memiliki sebuah standar baku yang menjadi ukuran serta komitmen kinerja aparat desa dalam melayani masyarakat. Alur Pelayanan Publik di kantor Desa dapat mempermudah masyarakat dalam mengetahui alur dari sebuah proses pelayanan dan hal ini juga termasuk salah satu proses transparansi dalam pelayanan publik. Alur Pelayanan Publik ini dapat meminimalisir tingkat kecurangan serta ketidakefektifan pelayanan dan juga perlu kiranya pimpinan dalam hal ini kepala desa terus dapat meningkatkan kapasitas diri, mengevaluasi pelayanan dan meningkatkan motivasi para pegawai tentang pentingnya pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terukur kepada masyarakat desa sehingga masyarakat tidak selalu beranggapan bahwa segala pengurusan yang berkaitan dengan pelayanan selalu berbelit-belit.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji Kepulauan Riau sebagai pihak pemberi dana dalam kegiatan pengabdian masyarakat. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Kepala Desa Duara, Seluruh Aparat Desa, masyarakat Desa Duara dan Semua pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Armasyah, A. Y. (2022). Analisis Kinerja Aparatur Desa Pada Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Desa Busung Kabupaten Bintan . *Jurnal Manajemen* .
- Batubara, S. S. (2022). Efektivitas Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik . *Jurnal Pembangunan Perkotaan* , 43-47.
- Diana Natalia Ganda, D. M. (2017). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Studi Kasus di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Unsrat*, 1-10.
- Fatmasari, D. (2020). Peran Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Desa Teluk Kepayang Tanah Bumbu. *Eprints Uniska* , 1-11.
- Karlina, R. (2021). Manajemen Publik Kantor Desa Pamaruan Dalam Memberikan Pelayanan Satu Atap Kepada Masyarakat Studi Kantor Desa Pamaruan, Kecamatan Kahayan Tengah, Kabupaten Pulang Pisau. *Jurnal UPR*.
- Novianty Djafri, S. Q. (2018). Manajemen Administrasi Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Aparatur Desa Di Kabupaten Gorontalo Utara. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*.
- Ratminto, & Winarsih, A. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Satria, A. (2021). Pemberdayaan SDM Aparatur Pemerintahan Desa. *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*, (pp. 1-11). Pontianak.
- Sekti, A. (2019). Manajemen Pemerintahan Desa . *Scribd* .

U, D. (2014). Peningkatan Kapasitas Aparat Desa Timbulharjo Kecamatan Sewon Dalam Pemberian Pelayanan Prima kepada Masyarakat. *Prosiding Seminar Nasional FIS UNY*. Yogyakarta.