

PENYULUHAN DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DESA DI DESA NIFUBOKE KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Muhammad Nur*, Dimas Agustian, Herminus Kefi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Timor, Indonesia

*Email: m.nurunimor@gmail.com

Abstract

Pelayanan Publik Desa adalah hal yang mendasar yang menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah desa. Pelayanan publik desa telah tertuang dalam dalam peraturan Permendagri No. 2 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Oleh karena itu sangat penting bagi pemerintah desa mengacu pada peraturan Undang-undang Desa dan Permendagri No. 1 tahun 2017 tentang Standar Minimal Pelayanan (SPM) Desa dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat desa sehingga kebutuhan-kebutuhan dasar masyarakat desa dalam hal pelayanan publik dapat terpenuhi dengan baik. Kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan observasi dan dilanjutkan dengan mengadakan sosialisasi peraturan Permendagri No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa sampai pada pendampingan adanya pemahaman akan prosedur dan standar dalam pelaksanaan Pelayanan Desa di Desa Nifuboke Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara. Hasil dari kegiatan ini yakni: 1). Adanya peningkatan kapasitas akan pemahaman oleh Pemerintah Desa terkait Standar Pelayanan Desa 2). Percepatan optimalisasi peningkatan kualitas pelayanan publik desa. 3). Adanya papan iformasi yang sesuai standar pelayanan publik desa di Desa Nifboke, Kecamatan Noemuti, Kabupaten Timor Tengah Utara.

Kata kunci: *Pelayanan Publik Desa, Desa Noemuti*

Abstrak

Pelayanan Publik Desa adalah hal yang mendasar yang menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah desa. Pelayanan publik desa telah tertuang dalam dalam peraturan Permendagri No. 2 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Oleh karena itu sangat penting bagi pemerintah desa mengacu pada peraturan Undang-undang Desa dan Permendagri No. 1 tahun 2017 tentang Standar Minimal Pelayanan (SPM) Desa dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat desa sehingga kebutuhan-kebutuhan dasar masyarakat desa dalam hal pelayanan publik dapat terpenuhi dengan baik. Kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan observasi dan dilanjutkan dengan mengadakan sosialisasi peraturan Permendagri No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa sampai pada pendampingan adanya pemahaman akan prosedur dan standar dalam pelaksanaan Pelayanan Desa di Desa Nifuboke Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara. Hasil dari kegiatan ini yakni: 1). Adanya pemahaman oleh Pemerintah Desa terkait Standar Pelayanan Desa 2). Percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik desa. 3). Adanya papan iformasi yang sesuai standar pelayanan publik desa di Desa Nifboke, Kecamatan Noemuti, Kabupaten Timor Tengah Utara.

Kata kunci: Pelayanan Publik Desa, Desa Noemuti

Submitted: 2022-01-27	Revised: 2022-04-22	Accepted: 2022-04-30
-----------------------	---------------------	----------------------

Pendahuluan

Desa sebagai bagian dari struktur pemerintahan berada pada garis depan yang bersentuhan dengan masyarakat, menjadi salah satu fokus pembangunan Pemerintah Pusat. Dalam rangka mencapai tujuan pemerintah, salah satunya diperlukan peningkatan kualitas SDM yang kemudian mampu secara maksimal dan berkualitas memberikan pelayanan kepada masyarakat desa yang secara eksistensial peran pemerintah desa sebagai "perpanjangan tangan dan penyambung lidah" pemerintah pusat dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik. Begitupun sebaliknya aspirasi masyarakat dalam proses pembangunan berbagai sektor dapat tersampaikan melalui pemerintah desa.

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Lebih lanjut, dijelaskan adanya standar pelayanan minimal desa dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan terkait pemenuhan kebutuhan masyarakat desa yang tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan lebih terperinci dalam peraturan Permendagri No. 2 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Oleh karena itu sangat penting bagi pemerintah desa mengacu pada peraturan Undang-undang Desa dan

Permendagri No. 1 tahun 2017 tentang Standar Minimal Pelayanan (SPM) Desa dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat desa sehingga kebutuhan-kebutuhan dasar masyarakat desa dalam hal pelayanan publik dapat terpenuhi dengan baik dalam hal ini perangkat desa perlu untuk mengetahui aturan dan mampu secara seksama menerapkan aturan tersebut terkait Pelayanan Publik Desa.

Salah satu desa yang secara pengamatan belum maksimal dalam menyelenggarakan pemerintahan desa di bidang pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Permendagri No. 1 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal yakni Desa Nifuboke, Kecamatan Noemuti, Kab. Timor Tengah Utara (TTU), dimana secara demografis Kabupaten TTU merupakan salah satu daerah perbatasan NKRI yang berbatasan dengan Negara RD Timor Leste dimana kondisi infrastruktur desa baik itu di kantor desa maupun kondisi desa secara keseluruhan belum memadai.

Masyarakat desa sebagai bagian dari komponen desa tentunya diharapkan mendapatkan pelayanan publik yang memadai sehingga hak-hak dasar masyarakat desa sebagai warga Negara dapat terpenuhi dimana Pemerintah dalam hal ini pemdes berkewajiban dalam hal pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil seluruh warga dalam hal ini pelayanan publik desa.

Metode

Adapun metode kegiatan pengabdian yaitu dengan metode ceramah, dialog serta pendampingan dan praktik melalui bimbingan teknis; 1). Kegiatan pertama terlebih dahulu dilakukan observasi dan diskusi kepada bapak kepala desa Nifuboke Kec. Noemuti terhadap persoalan pelayanan desa dan terkait sasaran kegiatan; 2). Kegiatan kedua dilakukan melalui seminar dan sosialisasi Permendagri No. 2 Tahun 2017 Standar Pelayanan Minimal Desa; 3). Pendampingan terkait Standar Pelayanan Minimal Desa. Adapun kegiatan diadakan langsung di Ruang Aula Kantor Desa Nifuboke dengan melibatkan seluruh perangkat desa dan beberapa perwakilan dari tokoh-tokoh masyarakat desa.

Hasil dan Pembahasan

Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilakukan dalam bentuk workshop dan pelatihan terhadap aparat pemerintah desa dan masyarakat desa Nifuboke Kec. Noemuti Kab. TTU. Adapun tahapan dalam pelaksanaan kegiatan PKM ini yakni dilakukan dalam beberapa tahap: 1). Diskusi terkait persoalan dan kendala yang dialami pemerintah desa dalam hal penerapan standar pelayanan minimal desa (SPMD); 2). Workshop penyuluhan Permendagri No. 1 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal; 3) Pendampingan Standar Pelayanan Minimal Desa. Adapun tahapan yang dimaksud dijelaskan sebagai berikut:

1. Diskusi terkait persoalan dan kendala penerapan standar kualitas pelayanan.

Kegiatan dimulai dengan berdiskusi dengan Bapak Kepala desa dan Sekretaris desa terkait persoalan pelayanan publik desa yang dialami di Desa Nifuboke, Kec. Noemuti, Kabupaten TTU. Kegiatan ini berlangsung kurang lebih sebulan dengan terus mengintensifkan komunikasi terkait kondisi geografis dan kebutuhan warga terkait pelayanan publik di Desa Nifuboke dan juga menggali lebih dalam terkait persoalan yang dihadapi ataupun kendala yang dialami Desa Nifuboke dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi warga. Dari diskusi yang dilakukan dengan Kepala dan Sekretaris desa dan beberapa warga desa dapat dikemukakan terkait persoalan yakni di Desa Nifuboke persoalan yang paling penting terkait pelayanan publik seperti masih kurang optimalnya pemahaman aparat pemerintah desa terkait standar-standar dan prosedur pelayanan, persoalan lain yang dihadapi juga terkait masih tidak maksimalnya pelayanan dasar warga seperti kebutuhan akan air, akses jalan, pendidikan dan pelayanan kesehatan masyarakat Nifuboke. Beberapa persoalan yang dialami yakni persoalan tidak memadainya fasilitas pendukung seperti alat-alat kesehatan, pelayanan kesehatan, pendidikan akses jalan dan air bersih. Adapun gambaran terkait kendala atau persoalan pelayanan dasar warga yakni pengadaan infrastruktur terkait kebutuhan

dasar air bersih. Selain kebutuhan air bersih juga yang tidak kalah pentingnya yakni pelayanan kesehatan seperti polindes dan fasilitas pendidikan. Di bidang kesehatan di Desa Nifuboke, Kab. TTU memiliki Polindes dan Posyandu yang tidak layak dimana melebihi kapasitas dan tidak mampu lagi menampung sasaran warga yang membutuhkan. Di bidang pendidikan Desa Nifuboke memiliki satu PAUD dan satu Sekolah Dasar dimana kondisi Paud yang sangat memprihatinkan hanya mengandalkan alat seadanya dan kondisinya darurat. Adapun Sekolah Dasar lokasinya berada di dusun B sangat jauh dijangkau oleh dusun yang lain yakni Dusun A sehingga perlu adanya pengadaan SD di Dusun A atau paling tidak adanya akses jalan yang relatif lebih dekat ke Dusun B menuju Sekolah Dasar. Kurangnya anggaran terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar masyarakat menjadi penyebab dan kendala utama bagi pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan desa dan fasilitas pendukung sehingga solusi yang bisa ditempuh oleh warga yakni masyarakat berupaya membangun sendiri fasilitas pelayanan semampunya seperti halnya pengadaan fasilitas air bersih seperti pipa dan lain-lain berasal dari swadaya masyarakat Desa Nifuboke.

2. *Workshop* Penyuluhan Standar Pelayanan Minimal Desa.

Kegiatan workshop penyuluhan ini berlangsung selama sehari dilaksanakan di Ruang Aula Desa Nifuboke, Kecamatan Noemuti, Kab. Timor Tengah Utara pada tanggal 12 Juni 2021 dengan rincian peserta yakni segenap aparat Pemerintah Desa yakni pejabat penyelenggara Standar Pelayanan Minimal Desa (SPMD) yaitu Kepala Desa; Sekretaris Desa, Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi dan perangkat desa lainnya. Selain itu turut hadir pula beberapa warga desa Nifuboke dengan total peserta kurang lebih 20 peserta. Adapun hasil kegiatan workshop yakni sosialisasi terkait peraturan Permendagri No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa setidaknya ada lima poin pokok yang disosialisasikan yakni: 1). Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan; 2). Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan; 3). Pemberian surat keterangan; 4). Penyederhanaan pelayanan; 5). Pengaduan masyarakat. Adapun poin-poin dalam kegiatan penyuluhan SPMD tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan.

Dalam pemaparan ini dijelaskan terkait persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran dokumen pada setiap tahapan proses, biaya dan waktu perizinan dan non perizinan, dan tata cara penyampaian pengaduan. Dimana setiap penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan dilakukan melalui pertemuan dan media lain yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat desa yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

b. Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan.

Pada bagian ini dijelaskan perlunya data dan informasi administrasi kependudukan dalam buku Administrasi Kependudukan, dan data dan informasi pertanahan pada administrasi umum dalam buku tanah Kas Desa dan tanah di desa. Dimana penyediaan data tersebut harus dilakukan secara tertib pelaporan dan perubahan.

c. Pemberian surat keterangan.

Pada bagian pemaparan ini dijelaskan bahwa kepada setiap masyarakat yang akan melakukan suatu proses pelayanan didasarkan pada data dan informasi yang telah disesuaikan dengan data dasar dan data perubahan dan melengkapi segala persyaratan yang ada termasuk surat keterangan domisili dari RT dan RW. Apabila persyaratan belum lengkap maka aparat desa harus menyampaikan informasi secara jelas terkait persyaratan yang harus dipenuhi. Adapun surat keterangan yang diberikan kepada masyarakat desa diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari. Jika tidak dapat diselesaikan dalam 1 hari tersebut dalam hal ini Camat dapat melakukan pembinaan.

d. Penyederhanaan pelayanan.

Dijelaskan bahwa penyederhanaan pelayanan dimaksudkan dalam rangka pelaksanaan penugasan dari pemerintah Kabupaten kepada pemerintah desa dengan memerhatikan kemampuan sumber daya manusia di desa; selektivitas dalam pelaksanaan; sarana dan prasarana pendukung.

Adapun sarana dan prasarana pendukung yang dimaksud yaitu: tempat/loket pendaftaran; tempat pemasukan berkas dokumen; tempat pembayaran; tempat penyerahan dokumen; tempat pelayanan pengaduan; ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya.

e. Pengaduan masyarakat.

Terkait pengaduan masyarakat dijelaskan bahwa hal tersebut merupakan umpan balik bagi Pemerintah Desa guna meningkatkan kualitas pelayanan. Selanjutnya pemerintah desa memfasilitasi dan mengoordinasikan pengaduan masyarakat paling lama 3 (tiga) hari kerja. Jika lewat dari 3 hari maka Camat melakukan pembinaan. Selain itu juga dalam pelaksanaan pengaduan masyarakat, pemerintah desa menyediakan sarana dan prasarana.

Selain kelima poin pokok sosialisasi SPMD di atas juga dijelaskan mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing pejabat penyelenggara SPMD yakni dalam hal ini tugas dan tanggung jawab Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi dan Perangkat Desa lainnya.



Gambar 1. Pelaksanaan Workshop Standar Pelayanan Minimal Desa di Ruang Aula Desa Nifuboke, Kecamatan Noemuti, Kab. Timor Tengah Utara.

3. Pendampingan Standar Pelayanan Minimal Desa.

Setelah dilakukan penyuluhan dalam bentuk *workshop* dilanjutkan dengan pendampingan selama sebulan. Maksud dan tujuan diadakannya pendampingan tersebut untuk mengetahui dengan baik sejauh mana efektivitas penyelenggara aparat desa dapat melaksanakan standar kualitas pelayanan minimal desa sesuai dengan amanat Permendagri No. 2 tahun 2017. Dalam pelaksanaan tersebut diperoleh hasil bahwa dalam hal ini aparat desa sudah memahami dengan baik prosedur maupun tahapan pelaksanaan pelayanan minimal desa yang terdiri dari 1). Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan; 2). Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan; 3). Pemberian surat keterangan; 4). Penyederhanaan pelayanan; dan 5). Pengaduan masyarakat.



Gambar 2. Para peserta seluruh aparaturnya desa dan beberapa tokoh masyarakat desa dalam kegiatan Pelaksanaan Workshop Standar Pelayanan Minimal Desa di Ruang Aula Desa Nifuboke, Kecamatan Noemuti, Kab. Timor Tengah Utara.

Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat berupa penyuluhan dan pelatihan terkait Standar Pelayanan Minimal Desa yang dimulai dengan kegiatan observasi terkait pelayanan publik desa di Desa Nifuboke Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Adanya peningkatan kapasitas akan pemahaman oleh Pemerintah Desa terkait Standar Pelayanan Minimal Desa;
2. Percepatan optimalisasi peningkatan kualitas pelayanan publik desa;
3. Adanya papan informasi yang sesuai standar pelayanan publik desa di Desa Nifuboke, Kecamatan Noemuti, Kabupaten Timor Tengah Utara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Kepala Desa Nifuboke beserta jajaran pemerintah masyarakat desa Nifuboke Kecamatan Noemuti yang telah memberikan kesempatan seluas-luasnya untuk dapat berkontribusi dalam melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sehingga Tim PKM LP2M Universitas Timor tidak menemui kendala dalam pelaksanaan kegiatan tersebut melalui kegiatan penyuluhan dan pelatihan serta pendampingan kepada Perangkat Desa terkait Standar Pelayanan Minimal Desa dalam rangka peningkatan kapasitas Perangkat Desa dan masyarakat Desa Nifuboke Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara demi terciptanya optimalisasi peningkatan kualitas publik desa yang kemudian pada akhirnya mengarah pada kesejahteraan masyarakat desa.

Daftar Pustaka

- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa