# PENYULUHAN, PENDAMPINGAN DAN PEMBERDAYAAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DESA BIDANG PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMBI KEREP KEC. REJOSO, KAB. NGANJUK

**Arif Darmawan**
Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
arif@untag-sby.ac.id;

**Adi Susiantoro**
Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
adi_susiantoro@untag-sby.ac.id

**Indah Murti**
Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
endah@untag-sby.ac.id;

**ABSTRAK**

Hubungan pemerintah dengan Masyarakat dalam suatu negara sangatlah penting karena syarat berdirinya suatu negara adalah adanya rakyat atau Masyarakat. Begitupun dengan adanya suatu wilayah. Dalam tata hubungan pemerintah dengan Masyarakat dikenal Hukum pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan Masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik. Reformasi pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan Masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan Masyarakat. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan secara tepat. Sedangkan menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

**Kata kunci:** *Pelatihan, pendampingan*

## A. PENDAHULUAN

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative. Beberapa contoh pelayanan publik diantaranya adalah pembuatan KTP, SIM dan KK; pembuatan BPKB, STNK; pembuatan paspor, catatan sipil, dll. Artinya bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik, maka disediakan oleh pihak pemerintah.

Pelayanan publik yang baik adalah jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, professional, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi siapapun.

Fungsi Pelayanan publik meliputi:

1. Environmental service
2. Development service
3. Protective service

Pelayanan Publik ini mengatur pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang Sebagian atau seluruhnya dananya bersumber dari Anggaran dan Pendapatan Belanja Negara.

Pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah aparatur negara/pemerintah sebagai abdi negara dan abdi Masyarakat. Dimana pelayanan publik ini dilaksanakan dari pemerintahan ditingkat pusat sampai dengan yang terbawah di tingkat desa/kelurahan. Begitupun di Desa Sambikerep, Kec. Rejoso, Kab. Nganjuk. Selama ini dalam hal pelayanan publik, di Desa Sambikerep tidak mengalami kendala apapun. Relatif dalam hal pelayana yang diberikan oleh para aparat desa berjalan dengan baik. Semua program berjalan dengan lancer. Pelayanan publik dalam hal pembuatan profil desa juga dilaksanakan dengan baik. Kesulitan terjadi hanya pada hal pengumpulan data-data dari Masyarakat.

## B. METODE PELAKSANAAN

Menyikapi kondisi rendahnya pelayanan publik yang diberikan oleh apparat desa Sambikerep kepada masyarakatnya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berinisiatif melaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan peran serta atau partisipasi para apparat desa agar mereka mampu untuk terus memberikan dan meningkatkan kontribusinya dalam pelayanan publik. Upaya untuk meningkatkan kontribusi para aparat desa, Program Studi Administrasi Negara FISIP Untag Surabaya ini melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Sambikerep, Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk.

### a. Bentuk Kegiatan

Bentuk kegiatan yang dilakukan FISIP Untag Surabaya dalam upaya meningkatkan kemampuan para apparat desa adalah dengan melakukan kegiatan penyuluhan dan pendampingan pada bidang Pelayanan Publik.

### b. Sasaran Dan Lokasi Kegiatan

Sasaran Kegiatan Kegiatan Penyuluhan dan pendampingan ini adalah para apparat desa yang memberikan pelayanan publik. Aparat Desa Sambikerep diberikan pembekalan tentang bagaimana seharusnya memberikan pelayanan yang prima kepada Masyarakat atau warga. Kegiatan ini dilaksanakan di Desa Sambikerep, Kec. rejoso, Kab. Nganjuk. Pelaksanaan tanggal 1, 2, 3 Agustus

2023.

**c. Organisasi Pelaksana**

Organisasi pelaksana kegiatan Penyuluhan, pendampingan dan pemberdayaan bidang Pelayanan publik ini dilaksanakan dibawah pengelolaan Program Studi Administrasi Negara, FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan personalia yang terlibat: Prof. Dr. Arif Darmawan, SU, Drs. Adi Susiantoro, MSi dan Dra. Indah Murti, MSi.

## C. PEMBAHASAN

Dalam hal pelayan publik yang dilakukan di Desa Sambikerep, Kec. Rejoso, Kab. Nganjuk relative berjalan dengan baik. Baik pelayanan dalam hal pembuatan profil desa, pembuatan KTP, KK dsb. Hanya gangguan sering terjadi justru pada jaringan internetnya atau kadang-kadang terjadi error pada aplikasinya, sehingga apparat harus menghubungi pendamping atau operator yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Nganjuk. Serta dalam hal pengumpulan data-data dari Masyarakat.

Gambar: *Pendampingan dan Pelatihan di Desa Sambikerep, Kec. Rejoso, Kab. Nganjuk*

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran yang bisa diberikan dalam hasil pengabdian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Pengabdian masyarakat “Pendampingan Bidang Pelayanan Publik” Di Desa Sambikerep Kec. Rejoso Kab. Nganjuk telah dilaksanakan tanggal 1, 2, 3 Agustus 2023.
2. Pelatihan/penyuluhan tentang Pelayanan Publik mendapatkan responpositive dari peserta.
3. Materi tentang Pelayanan Publik perlu diberikan kepada Aparat Desa Sambikerep.

## DAFTAR PUSTAKA

Sekretariat Negara Republik Indonesia, (2009), Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

Sekretariat Negara Republik Indonesia, (2014), Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, tentang Desa.

Sekretariat Negara Republik Indonesia, (2014), Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.