

**PENYULUHAN DAN PENDAMPINGAN BIDANG
PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DESA DI KECAMATAN BARON
KABUPATEN NGANJUK**

M. Kendry Widiyanto,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
kenronggo@untag-sby.ac.id

Adi Susiantoro,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
adi_susiantoro@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Penyuluhan dan Pendampingan Peningkatan Kualitas Administrasi Pemerintahan Desa Bidang Pelayanan Publik di Kecamatan Baron, Kabupaten Nganjuk pada Mitra Program 1, Desa Jekek dan Mitra Program 2 Desa Kemlokolegi yang pelaksanaannya diketuai M. Kendry Widiyanto dan Adi Susiantoro, dari Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Persoalan utama yang dihadapi oleh banyak pemerintahan desa di berbagai tempat adalah kurangnya kemampuan untuk mengakses informasi dan peningkatan kualitas pelayanan akibat kurangnya kompetensi Sumber Daya Manusia yang dimiliki. Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan dapat berkontribusi dalam mengatasi persoalan tersebut melalui penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan maupun penyelenggaraan FGD (*focus group discussion*) guna peningkatan kualitas administrasi pemerintahan desa melalui program Pengabdian Masyarakat. Beberapa desa di wilayah Kecamatan Baron, Kabupaten Nganjuk juga menghadapi persoalan tersebut. Persoalan yang dihadapi oleh perangkat desa di desa Jekek dan desa Kemlokolegi dalam memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan berkisar pada faktor: fasilitas SIAK, selesainya proses pelayanan tidak tepat waktu dan kurangnya sosialisasi perubahan data kependudukan. Penataan ruang tunggu dalam pelayanan publik relatif sederhana dan perangkat desa masih lamban dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan serta tidak adanya kotak saran dan papan pengumuman belum tersedia secara teratur serta belum memadai termasuk S.O.P Pelayanan Publik. Keinginan pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terkendala oleh kurangnya kompetensi SDM dalam memenuhi tuntutan tugas pekerjaan. Oleh karenanya FISIP UNTAG Surabaya ikut serta memberikan bantuan berupa penyuluhan dan pendampingan melalui FGD untuk memetakan persoalan yang dihadapi dalam upaya mencari solusi yang terbaik.

Key Words: *Desa, Pelayanan Publik*

A. PENDAHULUAN

Pengabdian kepada masyarakat (abdimas) merupakan salah satu kegiatan tridharma perguruan tinggi sebagai bentuk sumbangsih di bidang ilmu pengetahuan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bentuk kegiatan abdimas yang dapat dilakukan antara lain: pelatihan, pendampingan, dan penyelenggaraan *focus group discussion (FGD)* untuk menyelesaikan berbagai persoalan yang dihadapi di masyarakat.

Saat ini desa sebagai unit pemerintahan terkecil memiliki peran strategis dalam kemajuan kesejahteraan masyarakat. Untuk mendorong percepatan peningkatan kesejahteraan masyarakat, salah satu program yang dapat dilakukan oleh pemerintahan desa yaitu melalui peningkatan kualitas administrasi pemerintahan. Persoalan utama yang dihadapi oleh banyak pemerintahan desa di berbagai tempat adalah kurangnya kemampuan untuk mengakses informasi dan meningkatkan kualitas pelayanan akibat rendahnya kompetensi SDM yang dimiliki. Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan dapat berkontribusi dalam mengatasi persoalan tersebut melalui penyelenggaraan FGD, bantuan pelatihan, dan pendampingan.

Desa Jekek dan desa Kemlokolegi Kecamatan Baron Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu desa yang menghadapi persoalan tersebut. Keinginan pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terkendala oleh kurangnya kompetensi SDM dalam memenuhi tuntutan tugas pekerjaan. Oleh karenanya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Untag Surabaya berinisiatif memberikan bantuan pendampingan melalui program abdimas. Sebagai langkah pertama dilakukan kegiatan FGD untuk memetakan persoalan yang dihadapi dalam upaya mencari solusi yang terbaik. Selanjutnya dilakukan kegiatan pendampingan terhadap perangkat desa sesuai dengan tugasnya masing-masing.

B. METODE DAN PELAKSANAAN

a. *Minggu Pertama :*

Pada minggu pertama kegiatan difokuskan pada persiapan penyusunan proposal kegiatan. Langkah ini dilanjutkan dengan rapat Tim Internal dengan berbagai pihak lainnya khususnya untuk menentukan langkah dan tema pengabdian sesuai dengan permintaan dari masyarakat.

b. *Minggu Kedua*

Pada minggu ini, melakukan identifikasi menyangkut gambaran sosial politik, masalah dan persoalan, tentang Kecamatan Baron Kabupaten Nganjuk, khususnya Desa Jekek dan desa Kemlokolegi. Identifikasi ini juga dilakukan dengan melakukan pengamatan lokasi dan analisis pada beberapa data dokumen guna melengkapi data atau informasi yang telah diperoleh dari identifikasi dari hasil wawancara dengan pihak Desa dan Kecamatan.

c. *Meinggu Ketiga:*

Minggu ketiga merupakan minggu pelaksanaan pendampingan berupa kegiatan penyuluhan dan diskusi dalam bentuk *Focus Group Discussion (FGD)* tentang peningkatan kualitas administrasi pemerintahan desa, khususnya bidang

Pelayanan Publik. Pelaksanaan kegiatan penyuluhan di laksanakan pada tanggal 29 Juni 2022 bertempat di Balai Agrowisata Desa Jekek, Kecamatan Baron, Kabupaten Nganjuk.

Adapun susunan kegiatan adalah sebagai berikut:

Jam	Kegiatan	Keterangan
09.00-10.00	Pertemuan resmi tim dengan Perangkat Desa dan Perangkat Kecamatan	<i>Tempat:</i> Balai Agrowisata Desa Jekek Kecamatan Baron Kabupaten Nganjuk.
10.00-12.00	Pelaksanaan Penyuluhan dan Pendampingan Perangkat Desa dan Anggota Badan Permusyawaratan Desa oleh Tim Dosen sesuai bidang tanggungjawabnya masing-masing Dosen, yaitu menyangkut Pelayanan Publik	
12.00-13.00	Makan siang, sholat	
13.00-15.00	Lanjutan pendampingan dan diskusi solusi persoalan	
15.00-16.00	Penutupan, penyerahan cinderamata, <i>coffee break</i>	

d. Minggu keempat

Minggu keempat merupakan waktu lanjutan sampai dengan tanggal 2 Juli 2022 untuk proses pendampingan yang dilakukan melalui fasilitas teknologi komunikasi seperti melalui Whatsap, SMS, Telepon ataupun bisa bertemu langsung jika diperlukan terkait dengan hal-hal yang belum jelas atau terdapat hal-hal lain yang perlu dikonsultasikan dari Perangkat Desa di Kecamatan Baron Kabupaten Nganjuk kepada Tim.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, dialog dan diskusi Tim Penyuluhan dan Pendampingan di Desa Jekek dan Desa Kemlokolegi, Kecamatan Baron, Kabupaten Nganjuk diperoleh hasil sebagai berikut:

Profil masyarakat di desa Jekek dan desa Kemlokolegi Kecamatan Baron.

Sebagaimana masyarakat desa pada umumnya, kehidupan sebagian masyarakat di kedua desa tersebut juga dari sektor pertanian. Akan tetapi, ada yang membedakan dengan desa pada umumnya, yaitu bahwa di kedua desa dan wilayah sekitarnya juga berkembang sektor industri, sehingga sebagian masyarakatnya ada yang berprofesi sebagai petani, sebagian lagi ada yang berprofesi sebagai pekerja/karyawan pabrik maupun pegawai pemerintah.

Demikian pula dengan berkembangnya sektor industri di kedua desa tersebut berkembang pula kelompok-kelompok hunian yang berbentuk perumahan, yang pada umumnya ditinggali oleh masyarakat yang bukan petani, dan banyak pula diantara mereka yang bekerja di wilayah lain yang jaraknya tidak terlalu jauh dengan tempat tinggalnya. Dengan berkembangnya sektor industri di kedua desa tersebut dan sekitarnya berpengaruh pula terhadap kehidupan masyarakatnya.

Banyaknya para pendatang di kedua desa tersebut berdampak pula dengan ditinggalkannya kebiasaan-kebiasaan dan tradisi-tradisi yang dulu pernah

berkembang di masyarakat. Disisi lain, dengan berkembangnya sektor industri di wilayah tersebut juga berpengaruh terhadap percepatan peningkatan pendidikan masyarakatnya. Sehingga kalau ditinjau dari pendidikannya, di kedua desa tersebut sudah banyak masyarakat yang berpendidikan SLTA, bahkan sarjana. Tingkat pendidikan masyarakat akan berpengaruh pada sikap masyarakat terhadap program-program pemerintah.

Partisipasi masyarakat sangat diperlukan agar program-program yang telah ditetapkan oleh pemerintah dapat terlaksana. Oleh sebab itu diperlukan wadah yang bisa menampung aspirasi masyarakat yang dapat menjembatani berbagai keluhan antara masyarakat dengan pemerintah. Pelaksanaan administrasi pemerintahan desa di Desa Talun maupun Desa Jintel bisa dilihat dari kompetensi SDM dalam memberikan pelayanan publik masih terjadi kurang cepatnya dalam memberikan pelayanan.



Penyuluhan dan Pendampingan

Kegiatan penyuluhan dan pendampingan yang seharusnya diperuntukkan bagi penanggungjawab dan petugas dalam pelayanan publik di Desa Jekek maupun Desa Kemlokolegi hanya dihadiri oleh 2 orang staf administrasi, 1 orang staf Kantor Desa Jekek dan 1 orang dari Desa Kemlokolegi.

Berdasarkan hasil FGD dengan peserta penyuluhan dan pendampingan diperoleh beberapa kesimpulan sbb:

- a. Perangkat Desa maupun Desa telah melaksanakan kegiatan sebagaimana tugas pokok dan fungsinya

- b. Fakta dan kegiatan yang selama ini telah dilakukan antara lain yaitu bersama Kepala Desa, ikut memberikan pelayanan publik khususnya dalam administrasi kependudukan bagi masyarakat Desa Jekek maupun Desa Kemlokolegi..
- c. Upaya-upaya lain yang telah dilakukan yang berkaitan dengan pelayanan publik kepada masyarakat antara lain:
 - 1) Membangun komunikasi dengan perangkat desa yang berperan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.
 - 2) Berusaha secara intensif memberikan masukan-masukan kepada Kepala Desa yang berkaitan dengan kondisi desa.
 - 3) Ikut serta dalam penyelesaian pembangunan sarana dan prasarana desa, antara lain ikut serta dalam penyediaan peralatan yang berhubungan dengan pekerjaan administrasi kependudukan.
- d. Pengelolaan pelayanan publik di Desa maupun Desa , berdasarkan hasil wawancara, relatif berjalan. Tim FISIP UNTAG Surabaya telah menganjurkan untuk pelaksanaan pelayanan publik di Desa maupun Desa bisa ditingkatkan.



Kendala dan Masalah yang Dihadapi

1. Desa Jekek: relatif mengalami masalah dalam SIAK yang berkaitan dengan data kependudukan di desa maupun dari Kabupaten Nganjuk.
2. Desa Kemlokolegi: relatif mengalami masalah dalam SIAK yang berkaitan dengan data kependudukan di desa maupun dari Kabupaten Nganjuk.
3. Desa Jekek : dalam penataan ruang tunggu dalam pelayanan publik relatif sederhana dan perangkat desa masih lamban dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan serta tidak adanya kotak saran dan papan pengumuman yang relatif kurang baik termasuk S.O.P Pelayanan Publik.

4. Desa Kemlokolegi \therefore dalam penataan ruang tunggu dalam pelayanan publik relatif sederhana dan perangkat desa masih lamban dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan (tidak tepat waktu) serta tidak adanya kotak saran dan papan pengumuman belum tersedia secara teratur termasuk S.O.P Pelayanan Publik.

Oleh karena itu dengan adanya Penyuluhan dari Tim FISIP UNTAG Surabaya kepada peserta penyuluhan dan pendampingan yang dilakukan secara interaktif/dialog sangat diperlukan, dimana perangkat desa Jekek maupun desa Kemlokolegi, Kecamatan Baron, Kabupaten Nganjuk mengemukakan masalah dan Tim Penyuluhan Pelayanan Publik FISIP UNTAG Surabaya berusaha memberikan solusi pemecahan masalah yang ada di kedua desa tersebut.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa penyuluhan dan pendampingan kepada perangkat desa untuk tujuan peningkatan kualitas pelayanan administrasi pemerintah desa Jekek dan desa Kemlokolegi menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat kesesuaian antara kegiatan yang dijalankan oleh perangkat desa dengan tupoksinya. Beberapa kegiatan yang bersifat bantuan kepada perangkat lain semata-mata untuk menjamin kelancaran tugas dan pelayanan kepada masyarakat.
2. Jam kerja pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa adalah 08.00-12.00 WIB. Untuk keperluan yang mendesak pelayanan publik dapat dilakukan di luar jam tersebut berdasarkan perjanjian atau silaturahmi yang sudah berjalan dengan baik di kedua desa tersebut.
3. Persoalan yang dihadapi oleh perangkat desa di desa dan desa dalam memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan berkisar pada faktor: fasilitas SIAK, kurangnya sosialisasi perubahan data kependudukan.
4. Penataan ruang tunggu dalam pelayanan publik relatif sederhana dan perangkat desa masih lamban dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan serta tidak adanya kotak saran dan papan pengumuman belum tersedia secara teratur serta belum memadai termasuk S.O.P Pelayanan Publik.
5. Kegiatan abdimas ini memberikan manfaat bagi berbagai pihak.
 - a. Bagi FISIP dan Untag Surabaya, kegiatan ini menanamkan citra positif lembaga di mata perangkat desa dan desa yang diharapkan akan berdampak simultan pada masyarakat setempat.
 - b. Bagi perangkat desa Jekek dan desa Kemlokolegi, kegiatan ini memberikan solusi dalam pemecahan persoalan yang dihadapi.
 - c. Bagi masyarakat Desa di desa Jekek dan desa Kemlokolegi, kegiatan ini dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya bidang administrasi kependudukan.

Saran

Untuk pelaksanaan pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi kependudukan hendaknya ditingkatkan misalnya dengan menerapkan teknologi,

agar pelayanan menjadi semakin meningkat dan penataan ruang tunggu yang lebih baik serta papan pengumuman yang besar dan tersedianya kotak saran serta disediakan buku bacaan atau koran dan bila perlu ada televisi sehingga masyarakat yang menunggu dalam proses pelayanan publik tidak merasakan kalau yang bersangkutan sedang menunggu proses pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Republik Indonesia (2014) Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Sekretarian Negara Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Agus Dwiyanto.(2014). Manajemen Publik. PSKK UG
- Janet W. Denhardt & Robert B. Denhardt. (2007). *The Nes Public Service: Serving not Steering*. New York:
- M.E Sharpe Amonk Psborne, Stephen P dan Kery Brown. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. Roudedge Masters in Public Management Series
- Afrizal Ahmad, Arizki. (2014). Kinerja Pemerintahan Desa Sebagai Penyedia Pelayanan Publik di Desa Wringinpitu Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang, *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Malang*, 1 (1). Online: <http://jurnal-online.um.ac.id/data/artikel/artikelA66FE1A33C9392F1D5F88DF81A6BC30B.pdf> diakses tanggal 16 Februari 2017.
- Agustina, Yeni. (2015). Peran Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukoulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat, *Jurnal Administrasi Negara, Fisip UNMUL*, 3 (4), hal. 964-975. Online: [file:///D:/Jurnal%20%20burneo%20review/E-journal%20yeni_2%20\(08-12-15-06-15-46\).pdf](file:///D:/Jurnal%20%20burneo%20review/E-journal%20yeni_2%20(08-12-15-06-15-46).pdf) diakses tanggal 23 Februari 2017.
- Evan, James R and Lindsay. (1997). *The Management and Control of Quality*, West Publishing Company, United State.
- Keputusan MenPAN No 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lembaga Administrasi Negara RI. (2006). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN RI
- _____. (2015). *Pelayanan Publik Desa, Bagaimana Kualitas dan Inovasinya*. Bahan Paparan Diskusi Terbatas. Jakarta: LAN RI.