

PENDAMPINGAN PEMBENTUKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN GOOD VILLAGE GOVERNANCE

Muhammad Mujtaba Habibi*, Didik Sukriono, Desinta Dwi Rapita, Sudirman
m.mujtaba.fis@um.ac.id

Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Malang
Diterima 19 Maret 2019, dipublikasikan 30 April 2019

Abstrak

Kegiatan pendampingan dalam artikel ini bertujuan untuk membantu dalam pembentukan standar pelayanan publik pemerintahan desa di kecamatan sumberpucung kabupaten Malang. Metode pelaksanaan kegiatan ini adalah *Participatory Action Research* (PAR) yang dilaksanakan dengan beberapa tahap, yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi. Terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Kecamatan Sumberpucung antara lain Belum tersusun dan terbentuknya standar pelayanan publik di Pemerintahan; Desa-desanya di Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang dan masyarakat belum memahami mekanisme penyusunan dan pembentukan standar pelayanan publik; Rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Desa Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang. Dari permasalahan yang ada maka ditindaklanjuti dengan pelaksanaan workshop pembuatan standar pelayanan publik dan pendampingan pelaksanaan pelayanan publik di setiap desa di Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang. Hasil dari pelaksanaan tersebut menjadikan Peserta workshop dapat membuat peraturan Standar Pelayanan Publik yang sesuai dengan kaidahnya dan mulai mempraktekkan di Pemerintahan Desa masing-masing.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Publik, Pemerintahan Desa, *Good Village Governance*

PENDAHULUAN

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, akan tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk mencapai tujuan bersama (Rasjid, 1998).

Saat ini paradigma penyelenggaraan pemerintahan telah terjadi pergeseran dari paradigma "*rule government*" menjadi "*good governance*". Pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik dalam perspektif *good governance* tidak semata-mata didasarkan kepada pemerintah (*gouverment*) atau negara (*state*) saja, akan tetapi harus melibatkan seluruh komponen, yakni intern birokrasi maupun masyarakat.

Paling tidak terdapat tiga sebab mengapa wacana *good governance* menjadi aktual, yaitu: (1) Masih banyaknya korupsi dan berbagai bentuk penyimpangan dalam penyelenggaraan negara; (2) Kebijakan otonomi daerah yang merupakan harapan besar bagi proses demokratisasi dan sekaligus kekhawatiran akan kegagalan program tersebut; dan (3) Belum optimalnya pelayanan birokrasi pemerintah dan sektor swasta dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan public (Suhendra, 2002).

Secara konseptual esensi tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, adalah: (1) Adanya kewajiban pada pihak aparatur negara untuk menjalankan fungsi dan kewenangannya berdasarkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik; (2) Adanya pengakuan terhadap hak asasi setiap warga negara dan masyarakat atas pemerintahan, perilaku administratif dan kualitas hasil pelayanan yang mumpuni; (3) Adanya keanekaragaman jenis serta bidang pelayanan publik sebagai akibat dari adanya keragaman urusan dan kepentingan masyarakat yang harus dipenuhi melalui penyelenggaraan pelayanan publik (Winardi, 2011).

Selanjutnya dalam (Pasal 3) Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (UUPP), secara spesifik dirumuskan tujuan UU Pelayanan Publik sebagai berikut: (1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas antara hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (2) Terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; (3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan, dan (4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran yang ingin dicapai dengan terbitnya UUPP adalah: (1) Terwujudnya acuan hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik; (2) terwujudnya kepastian hukum bagi penyelenggaraan penanaman modal (investasi) di Indonesia; (3) Terbentuk dan tersusunnya organisasi penyelenggara pelayanan publik yang layak; (4) Terlaksananya pengelolaan sumber daya aparatur penyelenggara pelayanan publik yang efektif, tepat guna dan tepat sasaran; (5) Terwujudnya pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (6) Terwujudnya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Winardi, 2011).

Hanya permasalahannya kinerja penyelenggara pelayanan publik, dilihat dari pola penyelenggaraan pelayanan masih jauh dari cita UUPP, yakni: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, cenderung birokratis, tidak mau mendengar keluhan, kritik dan saran, dan *inefisien*. Sedang dari Sumber Daya Manusia (SDM), nampak kurangnya profesionalisme, kurang kompetensi, kurang empati dan kurang etika. Lembaga *Governance and Decentralization Survey* menambahkan, bahwa buruknya pelayanan publik ditandai dengan masih besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat, bahkan pelayanan cenderung menjadi "*komoditas*".

Demikian juga hasil kajian *Governance Assesment Survey (GAS)*, menunjukkan bahwa pemerintah belum dapat menyelenggarakan pelayanan dan kebijakan publik dengan baik yang ditandai dengan rendahnya aksesibilitas berbagai jenis pelayanan publik di daerah. Di berbagai daerah masih banyak penyelenggara pelayanan publik yang belum memiliki standar pelayanan dan ketidakpastian biaya serta waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Para pengguna jasa yang tidak sanggup menghadapi ketidakpastian cenderung memilih membayar biaya yang lebih tinggi untuk memperoleh kepastian waktu dan kualitas pelayanan. Sebaliknya situasi ini dimanfaatkan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan pribadinya (Dwiyanto, 2010).

Sepanjang 2004-2011, Kementerian Dalam Negeri mencatat sebanyak 158 kepala daerah yang terdiri atas gubernur, bupati, wali kota tersangkut korupsi. Sedikitnya 42 anggota DPR juga terseret korupsi pada kurun waktu 2008-2011 dan kurun waktu 2009-2011 terdapat 30 anggota DPR dari 4 parpol terlibat kasus dugaan suap pemilihan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia. Hal yang sama juga di institusi KPU, Komisi Yudisial, KPPU, Ditjen Pajak, Bank Indonesia dan BKPM. Sepanjang 2010, Mahkamah Agung menjatuhkan sanksi kepada 107 hakim, pegawai kejaksaan 288, dan 294 polisi yang dipecat dari dinas Polri (Kompas, 2011).

Secara spesifik Sunaryati (2011) mengelompokkan bentuk "*maladministrasi*" dalam dua puluh katagori, yaitu: *Kelompok pertama*, bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pelayanan umum, yang terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban; *Kelompok kedua*, bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi, yang terdiri dari persekongkolan, kolusi, nepotisme, bertindak tidak adil, dan nyata-nyata tidak adil; *Kelompok ketiga*, bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran hukum dan peraturan perundangan, yang terdiri dari pemalsuan, pelanggaran undang-undang, dan perbuatan melawan hukum; *Kelompok keempat*, bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat, yang terdiri dari tindakan di luar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpang

prosedur tetap; *Kelompok kelima*, bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, yang terdiri dari tindakan sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, tindakan yang tidak patut; *Kelompok keenam*, bentuk maladministrasi yang mencerminkan tindakan korupsi secara aktif, yang terdiri dari tindakan pemerasan atau permintaan imbalan uang, penguasaan barang orang lain tanpa hak dan penggelapan barang bukti.

Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang mengalami banyak kemajuan, terutama di pusat kecamatan. Dalam perkembangannya Desa Sumberpucung mengalami pemekaran wilayah sehingga sekarang menjadi 7 desa, yaitu Desa Sumberpucung, Desa Jatigui, Desa Sambigede, Desa Senggreng, Desa Trenyang, Desa Ngebruk, dan Desa Karangates. Namun, mayoritas Desa di Kecamatan Sumberpucung ini belum mempunyai Standar Pelayanan Publik. Kalau pun ada tapi belum bisa secara baik diterapkan. Sehingga untuk mewujudkan pemerintahan desa yang baik akan sangat sulit. Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan oleh pengusul, ternyata beberapa desa juga berkeinginan untuk membuat Standar Pelayanan Publik. Oleh sebab itu, perlu diadakan pendampingan dalam proses pembuatan Standar Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang.

Berdasarkan analisis situasi di atas, permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Desa Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang, adalah belum tersusun dan terbentuknya standar pelayanan publik di Pemerintahan Desa Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang; Desa-desa di Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang dan masyarakat belum memahami mekanisme penyusunan dan pembentukan standar pelayanan publik dan rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Desa Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengembangan desa mitra yaitu Pendampingan Pembuatan Standar Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang dilaksanakan dengan beberapa tahap, yaitu: (1) tahap perencanaan, (2) tahap pelaksanaan, dan (3) tahap evaluasi. Tahap perencanaan adalah tahap awal untuk mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program pengembangan desa mitra. Tim pengusul melakukan analisis situasi Pemerintahan Desa di Kecamatan Sumberpucung termasuk mendaftar permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Selanjutnya dari hasil analisis tersebut maka tim pengusul melakukan persiapan dan perencanaan bentuk program yang harus dilaksanakan.

Tahapan pelaksanaan program pengembangan desa ini menggunakan metode *Participatory Action Research* (PAR). Dimana seluruh pihak yang relevan (*stakeholders*) diantaranya perwakilan masing-masing desa yakni 7 desa di kecamatan sumberpucung Kabupaten Malang dilibatkan secara aktif dalam mengkaji tindakan yang sedang berlangsung (pengalaman mereka sendiri sebagai persoalan) dalam rangka melakukan perubahan dan perbaikan ke arah yang lebih baik. Menurut Corey (1953) merupakan proses dimana kelompok sosial berusaha melakukan studi masalah mereka secara ilmiah dalam rangka mengarahkan, memperbaiki, dan mengevaluasi keputusan dan tindakan mereka. PAR selalu berhubungan dengan partisipasi, riset, dan aksi. Hasil riset yang telah dilakukan secara partisipatif kemudian diimplementasikan ke dalam aksi sehingga menjadi tepat sasaran. Sebaliknya apabila tidak sesuai akan menjadi kontradiktif.

Secara keseluruhan tiap tahapannya selalu akan diselipkan metode diskusi dengan "*rembug*", yaitu musyawarah terarah yang melibatkan secara langsung seluruh *stakeholders* yang terlibat untuk membahas dan mengkaji gagasan-gagasan yang diajukan sehingga menjadi gagasan yang sistematis. Ini bentuk dari partisipasi masyarakat. Sebelum dilakukan aksi perlu adanya riset yaitu bentuk konfirmasi hasil *rembug*. Selanjutnya melaksanakan aksi, yaitu praktik kegiatan pengembangan. Dimulai dengan proses observasi dan diskusi-diskusi terfokus. Selanjutnya dilakukan pelatihan atau workshop. Setelah workshop selesai dilakukan barulah terakhir dilakukan evaluasi atau refleksi dengan media *rembug*, dan seterusnya sampai dengan tujuan utama tercapai.

Pada tahap pelaksanaan ini yang dikembangkan adalah workshop dengan menggunakan media laptop dan LCD serta instrumen workshop yang diawali dengan membahas tentang bagaimana cara menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik (SPP) yang sesuai dengan ketentuan undang-undang pelayanan publik. Workshop diawali dengan tutorial pembuatan Standar Pelayanan Publik dengan materi yang berbentuk panduan penyusunan dan penetapan SPP. Setelah itu hari kedua adalah praktik membuat SPP. Output dari workshop ini adalah terbentuknya SPP yang ideal sesuai dengan ketentuan undang-undang dan setiap Pemerintahan Desa mampu mengembangkan penyusunan SPP dan menerapkannya di Pemerintahan Desa masing-masing dengan penuh tanggungjawab dan dengan semangat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

PAR digunakan dalam program pengembangan desa mitra ini karena kebutuhan untuk mendapatkan perubahan yang diinginkan, yaitu mengembangkan Pemerintahan Desa di Kecamatan Sumberpucung menjadi Desa yang mempunyai Standar Pelayanan Publik yang baik sehingga membantu terwujudnya *Good Village Governance*. Setelah workshop dilakukan, selanjutnya akan dilakukan evaluasi dan refleksi. Pada tahap ini Pengusul dengan beberapa *stakeholder* yang terlibat akan melakukan *Focus Group Discussion* dengan model rembug. Dari hasil evaluasi dan Refleksi inilah yang akan menjadi bahan koreksi agar bisa selalu diperbaiki dan tingkatkan menjadi lebih baik lagi pelayanan publik di Desa Mitra. Sehingga Program ini tidak hanya berhenti pada terbentuknya Standar Pelayanan Publik saja, tetapi pendampingan sampai dengan SPP ini bisa benar-benar dilaksanakan dan ada perubahan terhadap kualitas pelayanan publik. Kalau perlu akan ditindaklanjuti dengan evaluasi berkelanjutan untuk penyempurnaan hasil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan berdasarkan metode yang sudah ditentukan oleh Pelaksana. Terdapat 3 (tiga) tahap, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahapan pertama atau perencanaan, Pelaksana melakukan analisis situasi Pemerintahan Desa di Kecamatan Sumberpucung termasuk mendaftar permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Beberapa permasalahan yang dihadapi antara lain: 1) Belum tersusun dan terbentuknya standar pelayanan publik di Pemerintahan Desa (Desa Karangates, Desa Sumberpucung, Desa Ngebruk, Desa Jatigui, Desa Senggreng, Desa Trenyang, dan Desa Sambigede); 2) Desa-desanya di Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang dan masyarakat belum memahami mekanisme penyusunan dan pembentukan standar pelayanan publik; 3) Rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Desa Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang.

Selanjutnya dari hasil analisis tersebut maka tim pengusul melakukan persiapan dan perencanaan bentuk program yang harus dilaksanakan. Pelaksana sepakat melaksanakan workshop atau pelatihan pembuatan standar pelayanan publik. Tahap berikutnya adalah pelaksanaan. Pada tahap ini, pelaksana menyelesaikan surat perizinan, yang pertama dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Dari surat itu Pelaksana menyampaikan permohonan ijin kepada Bakesbangpol Kabupaten Malang. Surat dari Bakesbangpol disampaikan kepada Camat Sumberpucung, mengingat Camat hanya bisa bertugas mengkoordinir Desa jika ada surat delegasi dan rekomendasi dari Bakesbangpol.

Setelah itu Pelaksana menindaklanjuti dengan menyampaikan surat kepada Camat Sumberpucung dan langsung berkoordinasi dengan masing-masing Desa. Tim Pelaksana pada tahap pelaksanaan ini telah melaksanakan proses pendampingan untuk menganalisis hal-hal yang diperlukan di beberapa desa untuk membuat standar pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Desa sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menjalankan pelayanan publik yang sesuai dengan asas (UU Nomor 25 Tahun 2009): kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,

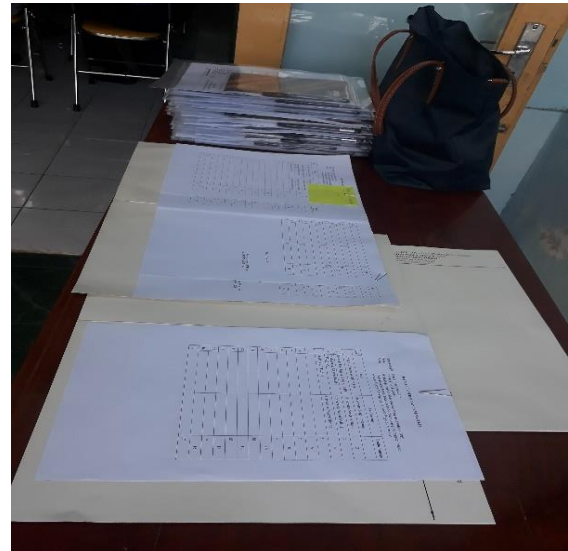
ketetapan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Namun yang terjadi di hampir seluruh Desa di Sumberpucung masih belum diaktualisasikan. Perangkat desa belum benar-benar memahami konsep pelayanan publik yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehingga peraturan tentang pelayanan publik belum bisa kami temukan di setiap desa. Bahkan temuan terakhir, kantor Kecamatan Sumberpucung pun juga belum menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik yang sesuai dengan undang-undang. Mengenai penataan atau setting ruang pelayanan sudah mulai dibenahi, namun tetap menjadi masalah apabila tidak segera disusun standar pelayanan publik yang baik.

Pelayanan Publik diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik merupakan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan bahan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, maka Pemerintah Desa sudah selayaknya juga melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan asas yang berlaku dan diatur dalam



Gambar 1. Seminar kit untuk peserta



Gambar 2. Daftar hadir peserta



Gambar 3. Pembukaan oleh Sekretaris Camat Sumberpucung



Gambar 4. Panitia pameran produk

undang-undang. Dari peraturan tersebut, setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Standar pelayanan ini merupakan tolak ukur yang digunakan 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.

Penyusunan dan penetapan standar pelayanan harus memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait, dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.

Setelah standar pelayanan ditetapkan, penyelenggara layanan wajib membuat maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Sayangnya banyak desa di Kecamatan Sumberpucung yang belum membuat standar pelayanan publik atau maklumat pelayanan yang dimaksud.

Tahap selanjutnya dari pelaksanaan pengabdian adalah workshop pembuatan Standar Pelayanan Publik. Namun karena ada tahapan Pemilihan Umum Kepala Daerah sampai dengan Bulan Juli 2018, maka tahapan workshop kami undur dan dilaksanakan pada bulan Agustus 2018.



Gambar 5. Penyampaian materi oleh Dr. Didik Sukriono, S.H., M.Hum,



Gambar 6. Penyampaian materi oleh M. Mujtaba Habibi, S.Pd., M.AP.



Gambar 7. Peserta pelatihan



Gambar 8. Peserta membuka website Pemerintah Desa Jatigui

Workshop berjalan dengan lancar. Peserta workshop merupakan perangkat desa dari 7 desa di Kecamatan Sumberpucung. Jumlah Peserta yang hadir adalah 40 orang yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan perwakilan perangkat desa. Beberapa yang ikut berpartisipasi dan sekaligus menjadi peserta adalah Sekretaris Camat dan beberapa pegawai Kecamatan Sumberpucung.

Kegiatan diawali dengan mengisi daftar hadir yang telah disiapkan oleh tim pelaksana pengabdian. Peserta diberikan seminar kit berisi materi tentang Standar Pelayanan Publik dan alat tulis (*blocknote* dan *ballpoint*).

Selanjutnya pembukaan yang dibuka dan disambut oleh Sekretaris Camat Sumberpucung, yaitu Bapak Trilambang yang pada saat itu didampingi oleh perwakilan panitia pameran produk desa Kabupaten Malang yang kebetulan sedang berkunjung ke Kecamatan Sumberpucung. Bapak Trilambang mewakili Camat Sumberpucung berterimakasih kepada tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat karena dengan konsisten hamper setiap tahun memberikan bantuan berupa workshop yang tentunya sangat berguna bagi kemajuan desa-desa yang berada di Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang.

Setelah dibuka, acara berlanjut dengan pemberian materi oleh narasumber secara bergantian disampaikan oleh Dr. Didik Sukriono, SH,M.Hum, M.Mujtaba Habibi, S.Pd.,M.AP, dan Desinta Dwi Rapita, S.Pd.,SH.,MH. Materi yang disampaikan antara lain tentang: Dasar Hukum Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik, Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Teknik Menyusun Standar Pelayanan Publik. Peserta dengan antusias memperhatikan penjelasan narasumber dan sesekali bertanya, sebab materi yang diberikan menurut mereka tergolong baru dan hanya beberapa peserta saja yang pernah mengikuti semacam seminar yang membahas pelayanan publik yang pernah diikuti saat ditugaskan oleh Pemerintah Kabupaten. Namun untuk secara langsung mempelajari detail penyusunannya belum begitu mereka pahami.

Sebagian peserta merasa sangat puas mendapatkan penjelasan dari narasumber. Saat sesi praktek penyusunan contoh Standar Pelayanan Publik ternyata masih banyak yang belum dapat mempraktekkan dengan baik. Namun ada beberapa perangkat desa yang dengan antusias dan berhasil membuat beberapa standar pelayanan publik untuk di Desanya. Sempat juga ada usul dan permintaan dari salah satu peserta perwakilan dari Desa Jatigui yang meminta tim untuk melakukan pendampingan langsung di desanya dengan menyediakan Standar Pelayanan Publik yang dikembangkan melalui internet atau berbasis website. Tim Pelaksana tentunya merasa tertantang dan pada saat pendampingan di hari berikutnya akhirnya tim mencoba membuat rencana untuk mengagendakan secara khusus untuk mendampingi Desa Jatigui untuk memanfaatkan website Desa sebagai media untuk melaksanakan pelayanan publik sekaligus mempublikasikan tentang Standar Pelayanan Publik kepada masyarakat desa.

Luaran wajib yang dicapai dari pengabdian ini adalah publikasi artikel di jurnal terindeks. Sedangkan luaran tambahan yang dihasilkan dari proses pendampingan adalah terbentuknya Peraturan Standar Pelayanan Publik di setiap Desa di Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang. Tahap pencapaian luaran oleh pelaksana pengabdian dapat digambarkan pada tabel 1.

Tahap pencapaian luaran yang dapat Pelaksana laporkan adalah seperti tabel di atas. Persiapan administrasi sudah 100 % tercapai. Surat ijin pengabdian sudah disampaikan kepada Bakesbangpol dan mendapatkan rekomendasi untuk dilaksanakan di Pemerintahan Desa di Kecamatan Sumberpucung. Selanjutnya secara administratif Pelaksana juga sudah menindaklanjuti surat formal dari Lembaga dan tembusan dari Bakesbangpol untuk setiap Desa.

Capaian	Target capaian (%)	Tercapai (%)
Persiapan administrasi	100%	100%
Kesepakatan dengan Pemerintah Desa di Kecamatan Sumberpucung	100%	100%
Persiapan Pelaksanaan kegiatan	100%	100%
Analisis permasalahan atau situasi/ pengumpulan data awal	100%	100%
Pelaksanaan kegiatan (workshop)	100%	100%
Pelaksanaan Pendampingan di Pemerintahan Desa	100%	100%
Pembuatan laporan akhir dan artikel	100%	100%
Publikasi artikel ke jurnal	50%	50%

Tabel 1. Tahap Pencapaian Luaran

Pelaksana juga sudah melaksanakan kesepakatan dengan Pemerintah Desa Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang. Sehingga pada tahap capaian ini juga 100% selesai. Persiapan pelaksanaan kegiatan sudah dilakukan dan mencapai target 100%. Pemerintah Desa menyambut baik maksud dari Tim Pelaksana Pengabdian. Mereka juga merasa memerlukan untuk melaksanakan kegiatan ini dengan baik sebab akan memberikan manfaat yang banyak untuk memperbaiki system pelayanan publik di Desa masing-masing.

Analisis situasi sudah dilakukan di masing-masing desa dan setiap desa memberikan konfirmasi bahwa akan mengirimkan perwakilan untuk menghadiri undangan sudah diberikan. Sedangkan pelaksanaan inti kegiatan atau workshop akhirnya disepakati setelah selesai tahapan Pemilihan Umum Kepala Daerah (Pilkada). Sehingga pelaksanaan workshop sempat mundur dari jadwal yang sudah direncanakan.

Pendampingan desa sudah dilaksanakan oleh tim pelaksana pengabdian beberapa hari setelah workshop. Pendampingan juga terus kami lakukan sampai dengan sekarang tapi tidak secara langsung. Tim selalu akan siap jikalau sewaktu-waktu Desa memanggil atau meminta bantuan. Pendampingan selama ini dilanjutkan dengan selalu contact lewat kelompok di social media. Ini akan mempermudah dan lebih efektif dan efisien. Sedangkan 2 tahapan berikutnya, yaitu pembuatan laporan akhir dan publikasi artikel di jurnal terindeks sudah dilaksanakan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari pelaksanaan pengabdian ini adalah: (1) terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Kecamatan Sumberpucung antara lain: a) Belum tersusun dan terbentuknya standar pelayanan publik di Pemerintahan Desa (Desa Karangates, Desa Sumberpucung, Desa Ngebruk, Desa Jatigui, Desa Senggreng, Desa Trenyang, dan Desa Sambigede); b) Desa-desanya di Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang dan masyarakat belum memahami mekanisme penyusunan dan pembentukan standar pelayanan publik; c) Rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Desa Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang; (2) dari permasalahan yang ada maka ditindaklanjuti dengan pelaksanaan workshop pembuatan standar pelayanan publik di Pemerintahan Desa Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang dan pendampingan pelaksanaan pelayanan publik di setiap desa di Kecamatan Sumberpucung; (3) peserta workshop dapat membuat peraturan Standar Pelayanan Publik yang sesuai dengan kaidahnya dan mulai mempraktekkan di Pemerintahan Desa masing-masing. Tingkat ketercapaian dalam program workshop ini sebesar 100%. Hal ini terlihat dari hasil luaran masing-masing desa dalam membuat Standar Pelayanan Publik; (4) pelaksanaan pelayanan publik di Desa Jatigui dikembangkan melalui website Pemerintah Desa Jatigui Kecamatan Sumberpucung.

UCAPAN TERIMA KASIH

Keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan ini tidak lepas dari dukungan semua pihak diantaranya Universitas Negeri Malang selaku pemberi dana. Selain itu ijin dan kerjasama yang baik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Malang dalam hal ini Kecamatan Sumberpucung dan tujuh desa yang ada di Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang sehingga acara ini berjalan dengan lancar dan bermanfaat bagi masing-masing desa di Kecamatan Sumberpucung

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hakim, S., Habibi, M. M., & Sudirman, S. 2016. Implementasi Kebijakan Remunerasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*. 2 (3).
- Asshiddiqie, Jimly. 2005. *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Jakarta, Konstitusi Press.
- Chambliss, William J., dan Robert B. Seidman. 1971. *Law, Order and Power*, Addison-Westley, Mass. Daerah Kota/Kabupaten. *Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarga negaraan*, Th. 25, Nomer 2, Agustus 2015, hal. 117-124
- Dirdjosisworo, Soedjono. 1984. *Pengantar Ilmu Hukum*, CV. Rajawali, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus (et.al). 2007. *Kinerja Tata Pemerintahan Daerah di Indonesia*, PSKK UGM Bekerjasama dengan kemitraan, Yogyakarta.
- Fadjar, Abdul Mukthie, "Keprihatinan Memudarnya Penegakan Hukum dan Kewibawaan Hukum Di Indonesia", *Makalah disampaikan pada serasehan Forum Doktor, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya*, 30 Juni 2011.
- Habibi, Muhammad Mujtaba. 2015. Analisis Pelaksanaan Desentralisasi Dalam Otonomi.
- Hartono, C.F.G. Sunaryati. 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*, Jakarta.
- Hendarto, Agung dan Nizar Suhendra. 2002. *Good Governance dan Penguatan Institusi Daerah, Masyarakat Transparansi Indonesia (MTI)*, Jakarta.
- Huntington, Samuel P. dan Joan Nelson. 1994. *Partisipasi Politik di Negara Berkembang*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kompas, "Kerusakan Moral mencemaskan", 20 Juni 2011.
- Lubis, Solly. 2000. *Politik dan Hukum di Era Reformasi*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2000.
- MP3 Masyarakat Peduli Pelayanan Publik, *Ada Apa dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?*, Yayasan TIFA, Jakarta.
- Purwanto, Erwan Agus dan Wahyudi Kumorotomo. 2005. *Birokrasi Publik dalam Sistem Politik Semi Parlementer*, Gava Media, Yogyakarta.
- Rahardjo, Satjipto. 2009. *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*, Penerbit Genta Publishing, Yogyakarta, 2009.
- Rasjid, M. Ryaas. 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Sirajjudin, Didik Sukriono dan Winardi. 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press (Kelompok Insrans Publishing), Malang.