

# IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL MASYARAKAT DESA UJUNG KEMPAS KECAMATAN KETUNGAU HULU

**Martinus Syamsudin**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas  
Jln. Oevank Oeray Nomor 92 Baning Kota Sintang  
Email: martinussyamsudin.1974@gmail.com

**Abstrak:** Masyarakat berhak menerima pelayanan publik, Negara Republik Indonesia secara khusus hal ini sudah diatur dalam undang-undang dan peraturan. Maka dari itu, pemerintah sebagai wakil dan pelaksana kebijakan negara haruslah mampu mewujudkan masyarakat yang berkeadilan. Fungsi Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan, memiliki peran penting dalam mengelola, pelayanan masyarakat, mengingat yang menjadi kewenangan daerah, dalam hal ini kemampuan Pemerintah Daerah untuk melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat, untuk itu, Pemerintah Daerah harus mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, efektif, dan bertanggung jawab. Sehubungan dengan itu, aparatur pemerintah sebagai pelaksana suatu model kebijakan pelayanan publik, di harapkan mampu memberikan suatu bentuk peningkatan pelayanan, khususnya pelayanan kepada masyarakat desa.

**Kata Kunci:** Implementasi, Standar Pelayanan.

## Latar Belakang Penelitian

Negara berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Komitmen suatu negara untuk memberikan pelayanan publik yang memadai terhadap kebutuhan publik merupakan implementasi dari pemenuhan hak-hak azasi manusia dari warga negara. Oleh karena itu, ketika suatu instansi pemerintah memberikan pelayanan publik yang buruk, hal tersebut dianggap melanggar konvensi

Desa Ujung Kempas secara administratif di pimpin oleh kepala desa dan dibantu beberapa kepala urusan (kaur), serta pada tingkat dusun terdapat rukun warga dan rukun tetangga, serta ada kelompok yang mewakili masyarakat yakni Badan Permusyawarat Desa (BPD) yang terdiri dari 5 Orang. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kewenangan Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dan kewenangan yang ditugaskan dari Pemerintah, meliputi: a) Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, b) Pelaksanaan Pembangunan Desa, c) Pembinaan Kemasyarakatan Desa; dan d) Pemberdayaan Masyarakat Desa. Secara kehidupan sosial masyarakat di desa Ujung Kempas masih kental dengan pola adat istiadat yang diberlakukan secara turun temurun. Sehingga kehidupan masyarakat masih sangat memegang pola kebersamaan dan gotong royong dalam bekerja dan mengatasi masalah. Aspek pendidikan masyarakat,

rata-rata berpendidikan dasar yakni mengenyam pendidikan hingga sekolah dasar dan menengah.

Untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan pembangunan, pembinaan masyarakat serta pemberdayaan maka di butuhkan pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, hal ini seperti yang di atur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, Pasal 5 SPM Desa antara lain meliputi: a) penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan; b) penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan; c) pemberian surat keterangan; d) penyederhanaan pelayanan; dan e) pengaduan masyarakat.

## KAJIAN TEORI

Menurut Moenir (1992:80) pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud atau tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani publik dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atau suatu benda atau jasa tertentu. Pengertian standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Menurut Sutarto (2004:173) menjelaskan bahwa:

Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen). Adapun nilai strategis tersebut yaitu: Pertama, bagi pemerintah daerah: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai tolak ukur (*benchmark*) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan; Kedua, bagi masyarakat: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (daerah).

Dengan demikian pelayanan yang bermutu/berkualitas adalah pelayanan yang berbasis masyarakat, melibatkan masyarakat dan dapat diperbaiki secara terus menerus. Disisi lain, pemerintah dituntut untuk bekerja secara efisien dan efektif dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan itu bahwa Kebijakan Standar Pelayanan Minimal pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 11 ayat (4) yang menyatakan bahwa “penyelenggaraan urusan yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar pelayanan minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh Pemerintah”. Sebagai bentuk tindak lanjut kebijakan Standar Pelayanan Minimal adalah diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tertanggal 28 Desember 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal yang kemudian ditindak lanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal tertanggal 7 Februari 2007.

Kuswandi (2008:10) Dalam tinjauan manajemen pelayanan publik, ciri struktur birokrasi yang terdesentralisir (seperti Indonesia) memiliki beberapa tujuan dan manfaat antara lain: 1) Mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan, 2) Melakukan efisiensi dan penghematan alokasi penggunaan keuangan. 3) Mengurangi jumlah staf/aparat yang berlebihan terutama pada level atas dan level menengah ( prinsip rasionalisasi), 4) Mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan.

Menurut Sarwoto (1983:122) pelayanan yang efisiensi adalah selain harus memenuhi persyaratan bahwa pelayanan tersebut dihasilkan dengan cara-cara yang efisien, haruslah juga memenuhi persyaratan bahwa pelayanan tersebut

merupakan pelayanan yang: 1) Berdaya hasil (efektif) yaitu bahwa pelayanan tersebut baik corak, mutu maupun kegunaannya benar-benar sesuai dengan kebutuhan kegiatan lini dalam mencapai tujuan organisasi. 2) Dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya (*validity service*) yaitu bahwa pelayanan itu telah diolah atau disusun atas dasar data, fakta, angka ataupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku hingga dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. 3) Sehat (*sound service*) yaitu bahwa pelayanan itu disampaikan melalui hierarki dan tata hubungan yang telah ditetapkan dan dalam suasana komunikasi yang baik. 4) Memuaskan (*satisfactory service*) yaitu bahwa pelayanan tersebut diberikan dengan cepat, tepat pada waktunya, rapi serta tanpa kesalahan teknis.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa agar pemberian pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan lancar maka harus diusahakan agar terdapat adanya disiplin yang baik. Dengan adanya disiplin yang baik pekerjaan akan mengetahui dimana kedudukan mereka, apa yang diharapkan dari mereka dan apa yang harus dikerjakan oleh mereka.

Selanjutnya Osborne dan Gaebler (1995:112) menyatakan isu sentral yang berkembang dalam penyelenggaraan pemerintah. sebetulnya bukanlah pemerintahan yang banyak memerintah atau sedikit memerintah atau sekedar pemerintahan yang baik, melainkan pemerintahan yang selain semakin dekat kepada rakyat juga benar-benar memerintah. Lebih lanjut Abdul Wahab (1998:23) menambahkan bahwa kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolak ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun. Dalam kehidupan manusia yang serta kompleks tak terlepas dari manusia lain, mereka dalam berinteraksi haruslah selalu menjunjung tinggi harkat dan martabatnya, oleh karena itu manusia selalu mempertanggung jawabkan perbuatan dan tingkah lakunya baik manusia secara individu maupun manusia sebagai sebuah lembaga. Dapat dikatakan bahwa semua manusia dalam kehidupannya satu lain memerlukan pertanggung jawaban.

Pertanggungjawaban manusia yang menyangkut haknya sebagai suatu pelayan kepada sesama baik dilembaga maupun antar lembaga adalah merupakan suatu akuntabilitas yang mutlak dilakukan. Akuntabilitas pada umumnya dilakukan

oleh lembaga atau instansi maupun perorangan untuk memberi ataupun melayani secara bertanggungjawab dan yang mana tanggungjawab itu adalah dari segi pelayanan kepada masyarakat.

Secara khusus pemerintah melaksanakan mandat dari rakyat dan sebagai perwujudan aspirasi masyarakat dalam pencapaian cita-cita bangsa Indonesia menuju masyarakat adil makmur, sangatlah diperlukan penerapan sistem pertanggungjawaban yang benar-benar bertanggung jawab. Artinya masyarakat harus benar-benar merasa dilayani secara legitimasi. Apalagi pada era reformasi ini masyarakat sangat menghendaki suatu sikap yang transparan dari pemerintah. Sehingga dengan ini pemerintah hendaknya membuat suatu kerangka pertanggungjawaban untuk mengukur serta mengevaluasi kinerja instansi yang mana hal ini merupakan bagian yang terpisahkan dari akuntabilitas. Akuntabilitas menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN 1999:3) adalah “Kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau badan hukum atau pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau wewenang untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban”.

Sedangkan menurut Kusni Nisjar (dalam jurnal administrasi negara, (2001:63) menjelaskan bahwa: “Akuntabilitas: tanggung gugat dari pengurus, penyelenggara yang dilakukan *Governance* kewajiban bagi aparat pemerintah untuk bertindak selalu bertanggungjawab dan penanggung gugat atas segala tindak dan

Dari kedua penjelasan tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa akuntabilitas adalah pertanggungjawaban yang dilakukan oleh lembaga baik perorangan ataupun secara kolektif kepada pihak yang berhak menerima pertanggung jawaban. Dalam pelaksanaan akuntabilitas yang dilakukan untuk dapat menghasilkan pertanggung jawaban yang baik tentulah tergantung pada kemampuan pihak-pihak yang terlibat didalamnya baik pihak yang mempertanggungjawabkan maupun pihak yang menerima pertanggungjawaban. Untuk hasil pertanggungjawaban tentang akuntabilitas ini tergantung pada kinerja aparat yang dimintai pertanggungjawaban, untuk itu kinerja berdasarkan Jurnal Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (1999:3) adalah: “Gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, misi dan visi organisasi”.

Sejalan dengan hal tersebut diatas untuk meningkatkan mutu pelayanan maka diperlukan Pelaporan Akuntabilitas Kerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (1993:4) adalah “Media pertanggungjawaban yang berisikan informasi mengenai kinerja instansi pemerintah dan bermanfaat antara lain untuk: 1) Mendorong instansi pemerintah untuk menyelenggarakan tugas umum pemerintah dan pembangunan secara baik dan benar (*good Governance*) yang didasarkan kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku, kebijaksanaan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. 2) Menjadikan instansi pemerintah yang akuntebel sehingga dapat beroperasi secara efisien, efektif dan responsive terhadap aspirasi masyarakat dan lingkungan. 3) Menjadikan dan umpan balik bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam rangka meningkatkan kinerja instansi pemerintah, 4) Terpeliharanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Dari pendapat diatas menunjukkan bahwa kinerja pemerintah dituntut agar lebih maksimal dan aparat pemerintah harus dapat memahami kelebihan sekaligus kelemahan dirinya dalam melakukan pelayanan kepada publik sehingga pada gilirannya kinerja dapat dipertanggungjawabkan secara akuntebel. Sehingga akuntabilitas kinerja instansi benar-benar dapat diketahui tingkat keberhasilan dan tingkat kegagalannya. Hal ini sejalan dengan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Pedoman Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah bahwa Akuntabilitas kinerja adalah perwujudan suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan misi dan visi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan saran-saran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggungjawaban secara dalam priodek akuntabilitas merupakan landasan dalam proses penyelenggaraan pemerintah karna aparat instansi pemerintah dituntut bertanggung jawab didalam kerjanya baik kepala masyarakat / publik maupun kepala instansi tempat ia bekerja. Sehingga bertitik tolak dengan hal ini dalam penyelenggaraan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah haruslah memperhatikan prinsi-prinsip sebagai berikut LAN, (1999:8) yaitu: 1) Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi pemerintah yang bersangkutan. 2) Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin pengguna sumber-sumber secara konsisten dengan peraturan Undang-Undang dan kebijaksanaan yang berlaku. 3) Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian

tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. 4) Harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil manfaat yang diperoleh. 5) Harus jujur, objektif, transparan dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk permutakhiran metode dan tehnik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Berkaitan dengan hal diatas (LAN, 1990:8) juga dijelaskan bahwa: "Dalam pelaksanaan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah diperlukan pola pengukuran kinerja yang dimulai dari perencanaan strategi dan kebijaksanaan yang dilakukan dalam rangka pencapaian visi, misi tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan".

Akuntabilitas haruslah diwujudkan dalam bentuk yang utuh agar terciptanya kondisi pelaksanaan tugas dan kinerja aparat instansi pemerintah sesuai dengan keinginan publik sehingga dapat meminimalkan penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang, oleh sebab itu aparat harus mampu mengembangkan 5 macam akuntabilitas, yang mana menurut Jabbara dalam jurnal administrasi (2001:20) yakni: 1) Akuntabilitas administrasi/organisasi untuk itu diperlukan adanya hubungan hierarki yang tegas antara pusat-pusat pertanggungjawaban dengan unit-unit dibawahnya. Hubungan-hubungan hirarki ini biasanya telah ditetapkan dengan jelas baik dalam bentuk aturan-aturan organisasi yang telah disampaikan secara formal ataupun dalam bentuk jaringan hubungan informal. 2) Akuntabilitas legal. Ini adalah bentuk pertanggungjawaban setiap tindakan administrasi dari aparat pemerintah di badan legislatif atau didepan mahkamah. 3) Akuntabilitas politik yaitu administrator yang terkait dengan kewajiban menjalankan tugas-tugasnya harus mengakui adanya kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan dan pelaksanaan perintah-perintahnya. Pada pejabat politik itu juga harus menerima pertanggungjawaban administrasi dan legal karna mereka punya kewajiban untuk menjalankan tugas-tugasnya dengan baik. 4) Akuntabilitas professional sehubungan dengan semakin luasnya profesionalisme di organisasi public, dan kalaupun mereka tidak dapat menjalankan tugasnya mereka mengharapkan memperoleh masukan untuk perbaikan. 5) Akuntabilitas moral: telah banyak diterima bahwa pemerintah memang selayaknya bertanggungjawab secara moral atas tindakan-tindakan. Landasan bagi setiap pegawai pemerintah seharusnya diletakan.

Prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan prilaku sosial dan yang mapan. Oleh karena itu, wajar jika kalau publik menuntut dan mengharapkan para politisi dan pegawai pemerintah itu berlandaskan nilai-nilai moral yang diterima tadi. Untuk menghindari prilaku korutif, masyarakat menuntut para aparat pemerintah itu mempunyai dan mengembangkan akuntabilitas moral pada diri mereka.

Oleh sebab itu akuntabilitas dalam suatu instansi sangatlah penting karna merupakan perwujudan dan rasa tanggungjawab dan loyalitas dalam melakukan pekerjaan yang telah digariskan (dilimpahkan) sehingga pencapaiannya dapat maksimal. Pemerintah juga diharapkan bekerja lebih profesional, efektif, efesien serta mampu memperdayakan masyarakat dan mempunyai akuntabilitas publik yang tinggi dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah akan dapat memunculkan simpati dan kehendak/keinginan untuk berpartisipasi dari masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pembangunan.

## **METODE PENELITIAN**

Suatu penelitian ilmiah membutuhkan suatu rancangan atau jenis penelitian. Hal ini dikarenakan dengan rancangan penelitian akan diperoleh pedoman dalam melakukan penelitian secara sistematis dan terarah. Oleh karena itu setiap penelitian tentulah mempunyai sasaran atau objek, untuk menjadi sasaran dalam karya ilmiah. Kemudian disamping itu pula pemilihan terhadap jenis penelitian tersebut harus juga sesuai dan relevan dengan masalah dan tujuan dari penelitian agar penelitian memperoleh data yang tepat (*valid*) sesuai dengan karakteristik variabel dan tujuan penelitian. Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah Kepala Desa, Kepala Urus, Ketua BPD, Masyarakat Desa Pengumpulan data, menggunakan tehnik-tehnik sebagai berikut; Pengamatan/*Observasi* secara langsung pada objek-objek dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan Standar Pelayanan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2017 Tentang Pelayanan Minimal Desa. Wawancara atau *interview* adalah wawancara subjek penelitian Studi Dokumentasi, yaitu mempelajari dan menggali data sekunder yang diperlukan dalam menunjang penelitian ini seperti tentang gambaran Standar Pelayanan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2017 Tentang Pelayanan Minimal Desa Alat

pengumpulan data berupa daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk memperoleh informasi, dengan mengajukan pertanyaan secara langsung. Panduan Observasi dengan melakukan pengamatan dengan cermat terhadap aspek-aspek yang berhubungan dengan Standar Pelayanan Masyarakat. Untuk memperoleh dokumentasi digunakan alat Bantu fotocop, *Smartphone*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Miles dan Huberman (2014:24) dalam analisis kualitatif, data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dimunculkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, rekaman) dan yang biasanya diproses sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan atau alih tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata, yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas. Analisis data kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi. Teknik analisis juga mendasarkan pada ketiga alur kegiatan analisis tersebut, yang pada dasarnya dapat terjadi pada waktu yang bersamaan. Jadi pada saat melakukan reduksi data boleh jadi pada saat itu sekaligus dilakukan pembuatan format penyajian data yang memungkinkan untuk penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Konteks pelayanan publik pada tingkat desa adalah menjadi cermin dari kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah ditujukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, kesejahteraan rakyat dan pemberdayaan masyarakat. Karena itu pemerintah daerah harus menyediakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menyatakan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan dibagi berdasarkan kriteria *eksternalitas*, *akuntabilitas* dan *efisiensi* dengan memperhatikan keserasian hubungan antar susunan pemerintahan. Penggunaan kriteria-kriteria eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pembagian urusan pemerintahan antar tingkat pemerintahan dilaksanakan secara kumulatif sebagai satu kesatuan. Urusan wajib didefinisikan sebagai urusan daerah otonom yang penyelenggaraannya diwajibkan oleh pemerintah. Hal ini berarti pemerintah menetapkan urusan mana yang merupakan urusan dasar yang menjadi prioritas penyelenggaraan dan mana yang merupakan urusan pilihan.

Pelayanan adalah bentuk Penyelenggaraan administrasi yang menjadi urusan pemerintahan yang bersifat wajib, oleh karena itu dalam pelayanan masyarakat yang dilayani harus merasakan bahwa urusan yang dilakukan dapat dilakukan dengan baik. Pelayanan haruslah yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi yang bersangkutan.

Perangkat desa mau tidak mau harus menjalankan pelayanan kepada masyarakat karena memang sudah tugas yang harus di jalankan. Terkait dengan pengurusan Surat Pengantar SKCK, Keterangan Domisili, Pengantar KTP dan Kartu Keluarga, memang kita sifatnya hanya memberikan rekomendasi untuk diproses lebih lanjut. Kepala Desa tersebut dapat diketahui bahwa bentuk pelayanan yang diberikan dalam administrasi kependudukan di Desa hanyalah suatu rekomendasi dari kepala desa untuk dapat dilanjutkannya proses

Untuk mengurus surat menyurat kita memang tidak pernah minta atau memerintahkan kami yang menguruskan, tetapi masyarakat sendiri yang meminta, untuk biayanya memang ada, dikarenakan untuk menguruskan KTP dan KK itu harus ke Disdukcapil, jauh jaraknya dari desa ini, di perlu biaya transportasi juga. Memang dalam pengurusan KTP dan KK oleh masyarakat yang dilimpahkan kepada pengurus desa ini memunculkan biaya baru bagi masyarakat, akan tetapi biaya ini memang diperlukan karena untuk pengurusan KTP dan KK tidak ada anggaran untuk bentuk subsidi kepada masyarakat dan juga tidak sebagai tugas dan fungsi pemerintahan desa untuk mengurus itu. Walaupun demikian, kualitas pelayanan dari pemerintahan desa tetap harus ditinjau karena kejelasan dan kepastian terhadap pelayanan yang ada merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan publik. Pada prinsipnya masyarakat sangat membutuhkan adanya kejelasan dan kepastian tentang persyaratan dan prosedur

Penyelenggaraan pelayanan pemerintahan desa sebagai perpanjangan pemerintah daerah dalam bidang administrasi surat menyurat yang berhubungan dengan masyarakat. Pelayanan administrasi pada tingkat desa memang oleh desa bentuknya adalah rekomendasi kelapa desa, namun dalam prakteknya urusan KTP dan Kartu Keluarga ini kadang tidak dimengerti oleh masyarakat, sehingga kita yang dimintai bantuan untuk memprosesnya selanjutnya, dalam hal ini, tersirat bahwa bentuk pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Desa tidak hanya secara administratif, tetapi juga pelayanan tambahan, yakni proses lanjutan untuk pengurusan KTP dan KK. Walaupun

masyarakat ada yang mengerti tentang prosedur pembuatan KTP dan KK, mereka juga tetap biasanya menggunakan jasa dari orang-orang pemerintah desa.

Dalam pengurusan administrasi surat menyurat kadang tidak dimengerti oleh masyarakat, namun tidak sedikit juga yang memang mengerti tentang bagaimana mengurusnya tetapi tetap meminta bantuan kepada kepala desa atau sekretaris desa untuk diuruskan pembuatan KTP dan Kknya. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa ini merupakan pelayanan tambahan yang memang tidak pernah ada sebelumnya pada peraturan manapun. Namun implikasi dari pelayanan tambahan yang diberikan oleh pemerintah desa tersebut adalah biaya.

Masyarakat telah menerima pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan desa walaupun kadang masih dirasakan lambat dalam pelayanan. Pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Dalam hal ini pula yang membuat pelayanan di Desa dijalankan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Ketentuan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa terutama pada Pasal 3 bahwa Standar Pelayanan Minimal Desa bertujuan untuk a). mendorong percepatan pelayanan kepada masyarakat; b). memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewenangannya; dan c). sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa.

Berdasarkan ketentuan dalam peraturan menteri dalam negeri tersebut bahwa dalam penyelenggaraan standar pelayanan pada tingkat desa di selenggarakan oleh pemerintahan desa, hal ini termuat pada Bab IV Pejabat Penyelenggara Spm Desa, Pasal 14 Pejabat penyelenggara SPM Desa terdiri atas: a). Kepala Desa; b). Sekretaris Desa; c). Kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi; dan d). Perangkat Desa lainnya.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan telah dilakukan pengembangan sumber daya manusia perangkat desa sangatlah penting hal ini dalam bentuk untuk mengikuti pendidikan dan latihan tentang tugas pokok dan fungsi terutama yang berkaitan dengan standar kerja pelayan. pelayanan selama ini sudah berjalan meskipun belum maksimal. hal ini berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa dikarenakan kekurangan tenaga yang menangani tugas atau pekerjaan pada bagian organisasi ini.

Kemampuan sumber daya perangkat desa dalam tugas pokok dan fungsi masih belum bisa maksimal karena masih ada pernah terjadi kesalahan dalam penyusunan dokumen dalam pelayanan sehingga dokumen terselip, hilang dan sebagainya. Selain itu perangkat desa juga belum profesional karena belum pernah mengikuti diklat pelayanan. Kemampuan dan keterampilan pegawai selama ini belum memadai dikarenakan beberapa kendala yaitu kekurangan tenaga serta fasilitas kerja yang kurang atau belum begitu memadai.

Kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya sudah dapat diselesaikan karena tidak tampak penumpukan dokumen yang belum dilakukan pencatatan. Walaupun masih terlihat masih ada dokumen yang belum tersusun dengan rapi bahwa masih ada yang menumpuk diatas meja karena tidak langsung dilakukan penyimpanan pada lemari.

Peningkatan kemampuan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan tidak semata-mata hanya untuk meningkatkan kemampuan fisik saja, namun juga meningkatkan kemampuan intelegensia agar lebih cekatan dan menguasai bidang tugasnya. Selain itu adanya bimbingan teknis juga dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan konseptual pegawai agar mempunyai kreatifitas.

Pelayanan administrasi yang diberikan kepada publik atau masyarakat yang berhubungan dengan surat menyurat dalam penyelenggaraan administrasi publik. Berdasarkan data yang ada jenis pelayanan yang berikan pemerintahan desa dapat di lihat pada tabel berikut;

Tabel.1 Jenis Pelayanan yang diberi pada Pemerintahan Desa

NO	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	KETERANGAN
1	PENGANTAR NIKAH	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT (Rukun Tetangga)</li> <li>2. Foto Copy KTP</li> <li>3. Foto Copy KK (Kartu Keluarga)</li> <li>4. Surat Pernyataan Belum Pernah Nikah</li> <li>5. Pas Photo Warna 2×3 sebanyak 2 lembar</li> <li>6. Surat Kematian / Surat Cerai (Jika diperlukan)</li> </ol>	Kaur Pemerintahan
2	PERMOHONAN PEMBUATAN (kartu Keluarga) KK	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT dan Photo 2 x 3 Sebanyak 2 Lembar</li> <li>2. Mengisi Blanko F1 – 01, F1 – 06, dan F1 – 07 (Apabila Belum KTP Nasional)</li> <li>3. Fotocopy Akta Nikah / Surat Keterangan Nikah (Apabila Diperlukan)</li> <li>4. Fotocopy Akta Kelahiran / Surat Keterangan Lahir, Kepala Keluarga dan Seluruh Anggota Keluarga (Apabila Diperlukan)</li> <li>5. Fotocopy Ijasah Terakhir, Kepala Keluarga dan Seluruh Anggota Keluarga (Apabila Diperlukan)</li> <li>6. Fotocopy Pasport, Kepala Keluarga dan Seluruh Anggota Keluarga (Apabila Diperlukan)</li> <li>7. Data Pendukung lainnya</li> </ol>	Kaur Pemerintahan
3	AKTE KELAHIRAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT (Rukun Tetangga)</li> <li>2. Foto Copy KTP Ayah dan Ibu sebanyak 2 lembar</li> <li>3. Foto Copy Surat Nikah sebanyak 2 lembar / Keterangan Nikah Orang Tua</li> <li>4. Foto Copy Keterangan Lahir dari Bidan / RSUD sebanyak 2 lembar</li> <li>5. Foto Copy Kartu Keluarga</li> <li>6. Surat Kesaksian jika Keterangan Bidan / RSUD tidak ada</li> <li>7. Ijazah Terakhir jika diperlukan</li> </ol>	Kaur Pemerintahan

4	SURAT KEMATIAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT (Rukun Tetangga)</li> <li>2. Foto Copy KTP</li> <li>3. Foto Copy Kartu Keluarga</li> <li>4. Surat Keterangan Kematian dari Dokter / Bidan</li> </ol>	Kaur Pemerintahan
5	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT (Rukun Tetangga)</li> <li>2. Foto Copy KTP</li> </ol>	Kaur Umum
6	SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) SEKOLAH	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT (Rukun Tetangga)</li> <li>2. Foto Copy KTP</li> <li>3. Foto Copy Kartu Keluarga (KK)</li> <li>4. Kartu BLT / JAMKESMAS</li> </ol>	Kaur Umum
7	KETERANGAN DOMISILI USAHA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT (Rukun Tetangga)</li> <li>2. Foto Copy KTP</li> <li>3. Foto Copy KK (Kartu Keluarga)</li> <li>4. Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Bila Diperlukan</li> <li>5. Akte Pendirian ( Bila Diperlukan )</li> </ol>	Kaur Umum
8	SURAT KETERANGAN AHLI WARIS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT (Rukun Tetangga)</li> <li>2. Surat Kematian</li> <li>3. Surat Nikah Almarhum / Almarhumah</li> <li>4. Identitas Para Ahli Waris</li> <li>5. Akte Lahir / Ijazah / Surat Nikah para Ahli Waris</li> <li>6. Dokumen lain yang dianggap perlu</li> </ol>	Kaur Umum
9	PERMOHONAN PEMBUATAN KTP DAN KK BARU BAGI PENDATANG	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar RT dan Photo 2 x 3 Sebanyak 2 Lembar</li> <li>2. Surat Pindah dari Kantor Catatan Sipil Daerah Asal</li> <li>3. Surat Jaminan Tempat Tinggal dengan Melampirkan Fotocopy KTP dan KK yang Menjamin</li> <li>4. Surat Pernyataan Telah Bekerja (Apabila Diperlukan)</li> <li>5. Mengisi Blanko F1 – 01, F1 – 06,</li> </ol>	Kaur Pemerintahan

		<p>dan F1 – 07</p> <p>6. Fotocopy Akta Nikah / Surat Keterangan Nikah (Apabila Diperlukan)</p> <p>7. Fotocopy Akta Kelahiran / Surat Keterangan Lahir (Apabila Diperlukan)</p> <p>8. Fotocopy Ijasah Terakhir (Apabila Diperlukan)</p> <p>9. Fotocopy Pasport (Apabila Diperlukan)</p> <p>10. Data Pendukung Lainnya</p>	
10	PERMOHONAN PERPANJANGAN KTP	<p>1. Pengantar RT dan Photo 2 x 3 sebanyak 2 lembar</p> <p>2. Fotocopy KK sebanyak 2 lembar</p> <p>3. Mengisi Blanko F1-07</p>	Kaur Pemerintahan

Sumber: Dok Pemerintahan Desa

Pelayanan pada tingkat desa masih sering banyak kendala dalam memberi pelayanan untuk dapat memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, hal ini karena tidak semua masyarakat memiliki persyaratan yang telah ditetapkan, selanjutnya diketahui juga bahwa masyarakat masih kurang informasi syarat apa saja yang harus mereka penuhi dalam mengurus jenis surat menyurat yang mereka butuhkan.

### Kesimpulan

Standar Pelayanan belum dilaksanakan secara optimal baik dari segi waktu dan tempat berdasarkan ketentuan yang telah di tetapkan oleh peraturan menteri dengan melaksanakan pelayanan publik pada tingkat desa apa yang menjadi ketentuan yang tetapkan berdasarkan peraturan menteri dalam negari. Pada tataran pemerintah desa sebanyak 10 jenis pelayanan yakni; 1) Pengantar nikah, 2) Permohonan Pembuatan Kartu Keluarga, 3) Pengantar Akte Kelahiran, 4) Surat Kematian, 5) Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian, 6) Surat Keterangan Tidak Mampu, 7) Keterangan Domisili Usaha, 8) Keterangan Ahli Waris, 9) Permohonan Pembuatan KTP dan KK bagi Pendaang Baru, 10) Permohonan Perpanjangan KTP, telah dilakukan sesuai dengan persyaratan ketentuan yang belaku.

### Saran

Standar Pelayanan Publik yang telah dilakukan agar tetap di jalani dan bahkan di tingkatkan dalam mendukung tugas pemerintah

perlu terus ditingkatkan serta masih perlu dukungan Sarana dan Prasarana yang sudah cukup memadai dalam menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Desa.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1998. *Perosedur Penelitian*. Jakarta: Rnika Cipta
- Barata, Atep S 2004. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Dharma Setiawan salam, 2002. *ManajemencPemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Dwipayana, Aagn dan Sutoro, Eko. 2003. *Membangun Good Governance di Desa*. Yogyakarta: IRE Press.
- Dimiyati dan Mudjiono. 2001. *Belajar dan Pembelajaran*. Dirjen Dikti. Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 1990. *Dinamika Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Faisal, S. 2001. *Format-Format-Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Faisal, S. 2001. *Format-Format-Penelitian Sosial*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Gie, T. L. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi.
- Kartini, Kartono. 2005. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Moenir, H.A.S. 1987. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Moenir, AS. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Akasara
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Keenam Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 1999, *Metode penelitian kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasir, M. 1988. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia.
- Nawawi, H. 2003. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Notoadmodjo, Soetidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Stephen P. Robbins. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sutopo dan Sugiyanti. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sofo, F. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Ed 1. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sinamo, J. H. 2002. *Etos Kerja 21 Etos Kerja Profesional di Era Digital Global*, Edisi 1. Jakarta: Institut Darma Mahardika.
- Siswanto, Bejo. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif dan Operasional*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sutarto. 2004. *Pelayanan Publik Suatu Kajian Kebijakan Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Press.
- Sule,ET dan Kurniawan,S. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: praneda Madia.
- Sukarna. 1989. *Demensi-Demensi Prima Administrasi Negara*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Taliziduhu, Ndaraha. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sukarna. 1989. *Pengantar Ilmu administrasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Wahab, A.S. 1998. *Reformasi Pelayanan Publik Menuju Sistem Pelayanan yang Responsif dan Berkualitas*. Malang : PPSUB
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju.
- Winarno,B. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Presindo
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal.
- Peratiran Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2016 tentang Tentang Desa
- Peratiran Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Tentang standar Pelayanan Masyarakat Desa