

Standar Pelayanan Publik Kecamatan Bontomarannu

Risma Niswaty¹, Andi Cudai Nur², Suhaedah³
^{1,2,3}Ilmu Administrasi Publik, Pascasarjana, Universitas Negeri Makassar

Abstrak. Mitra dalam kegiatan PKM ini adalah pemerintahan kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa. Permasalahan yang dialami mitra adalah terkait dengan pelayanan publik, yaitu adanya pengaduan masyarakat tentang ketidakpastian jangka waktu pelayanan, pelayanan yang berlarut-larut dan memakan waktu lama. Metode yang digunakan dalam PKM ini adalah metode PAR atau *Participatory Action Research*. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka dilaksanakan kegiatan workshop bagi staf kecamatan dan perwakilan dari delapan desa dan satu kelurahan. Hasil dari kegiatan workshop telah mampu memberikan pemahaman dan pengetahuan dalam penerapan standar pelayanan publik dan peserta telah dapat mengembangkan standar pelayanan publik yang ada. Sebagai tindak lanjut dari kegiatan PKM ini, maka peserta workshop akan mulai menerapkan standar pelayanan publik berdasarkan ketentuan dan kaidah atau prinsip pelayanan publik dan mempraktikkannya di wilayah kerja masing-masing.

Kata kunci: standar pelayanan publik, participatory action research, pelayanan publik kecamatan

Abstract. Partners in this PKM activity are the government of the Bontomarannu sub-district, Gowa regency. The problems experienced by partners are related to public services, namely the existence of public complaints about the uncertainty of service periods, protracted and time-consuming services. The method used in this PKM is the PAR method or Participatory Action Research. Based on the existing problems, a workshop was held for sub-district staff and representatives from eight villages and one sub-district. The results of the workshop activities have been able to provide understanding and knowledge in the application of public service standards and participants have been able to develop existing public service standards. As a follow-up to this PKM activity, workshop participants will begin to apply public service standards based on the provisions and principles or principles of public service and practice them in their respective work areas.

Keywords: public service standards, participatory action research, sub-district public services

I. PENDAHULUAN

Pelaksanaan program PKM ini bermitra dengan pemerintah kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa yang terletak di Jl. Malino km 12, Borongloe, Bontomarannu.



Gambar 1. UKM Mitra PKM

Kondisi UKM mitra sebagai berikut:

- mayoritas kelurahan dan desa di Kecamatan ini belum mempunyai Standar Pelayanan Publik.
- belum tersusun dan terbentuknya standar pelayanan publik
- masyarakat belum memahami mekanisme penyusunan dan pembentukan standar pelayanan publik
- belum tingginya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Desa Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Secara spesifik (Rachmatullah, 2019) mengelompokkan bentuk "maladiministrasi" dalam dua puluh kategori, yaitu: Kelompok pertama, bentuk maladiministrasi 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.



Gambar 2. Suasana Salah Satu Pelayanan yang Belum Berstandar di Kecamatan

Pelayanan publik menurut (Bisri & Asmoro, 2019; Rukayat, 2017) adalah sebagai berikut : Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan (Kuzairi et al., 2017; Umar, 2017) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

II. METODE YANG DIGUNAKAN

Masih terdapat kelurahan dan desa di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa yang belum memahami standar pelayanan publik sehingga dalam rangka merealisasikan kegiatan PKM, pelaksana kegiatan bekerjasama dengan pihak Camat Bontomarannu Kabupaten Gowa dengan menyepakati:

- Melaksanakan pelatihan peningkatan kinerja dalam meningkatkan pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah ceramah, diskusi dan simulasi, waktu yang digunakan selama 2 (dua) hari.
- Melaksanakan bimbingan pengembangan standar pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah ceramah, diskusi dan simulasi, waktu yang digunakan selama 2 (dua) hari.

III. PELAKSANAAN DAN HASIL KEGIATAN

Pada pelaksanaan PKM ini, pelaksana menindaklanjuti dengan menyampaikan surat kepada Camat Bontomarannu dan langsung berkoordinasi dengan masing-masing Desa untuk mengirimkan perwakilannya. Tim Pelaksana pengabdian telah melaksanakan proses pendampingan dengan cara menganalisis hal-hal yang diperlukan dalam pelayanan publik di

beberapa desa untuk menyusun 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. Penyelenggara pelayanan publik di tingkatan desa 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, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Meskipun asas pelayanan publik telah ditetapkan, namun yang terjadi hampir di seluruh Desa di kecamatan Bontomarannu masih belum diaktualisasikan dengan optimal. 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 Bontomarannu 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, perusahaan atau korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, maka pemerintah di tingkatan desa sudah selayaknya juga melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan asas yang berlaku dan diatur dalam ketentuan undang-undang, terutama pada asas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Namun yang terjadi di hampir seluruh desa di Bontomarannu 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 Bontomarannu pun juga belum menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik yang sesuai dengan undang-undang. Hal ini tentu saja belum sejalan dengan pencapaian pemerintah kabupaten Gowa sebagai daerah yang meraih penghargaan standar pelayanan tertinggi dari Ombudsman RI.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini 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 Bontomarannu termasuk mendaftar permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Beberapa permasalahan yang dihadapi antara lain:

- 1) Belum tersusun dan terbentuknya standar pelayanan publik di Pemerintahan kelurahan dan desa (Borongloe, Bontomanai, Sökkolia, Pakatto, Nirannuang, Romangloe, Mata Allo, Bili-bili, dan Romang Lompoa);
- 2) Desa-desa di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dan masyarakat belum memahami mekanisme penyusunan dan pembentukan standar pelayanan publik;
- 3) Rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Desa Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

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..



Gambar 3. Suasana Pelayanan setelah Berstandar di Kecamatan

Mengenai penataan atau setting ruang pelayanan sudah mulai dibenahi, namun tetap menjadi masalah apabila tidak segera disusun standar pelayanan publik yang baik.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari pelaksanaan pengabdian ini adalah:

1. terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Kecamatan Bontomarannu antara lain:
 - a. Belum tersusun dan terbentuknya standar pelayanan publik di Pemerintahan Desa (Borongloe, Bontomanai, Sokkolia, Pakatto, Nirannuang, Romangloe, Mata Allo, Bili-bili, dan Romang Lompoa);
 - b. Desa-desa di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dan masyarakat belum memahami mekanisme penyusunan dan pembentukan standar pelayanan publik;
 - c. Rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Desa Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa;
2. dari permasalahan yang ada maka ditindaklanjuti dengan pelaksanaan workshop pembuatan standar pelayanan publik di Pemerintahan Desa Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dan pendampingan pelaksanaan pelayanan publik di setiap desa di Kecamatan Bontomarannu;

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. Di kecamatan Bontomarannu telah terlaksana Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Program Sikeroki

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Rektor UNM yang telah memberikan hibah. Selanjutnya ucapan terima kasih disampaikan pula kepada Direktur Pascasarjana UNM atas arahan dan pembinaanya selama proses kegiatan Pengabdian Masyarakat berlangsung. Demikian pula ucapan terima kasih disampaikan kepada Ketua Lembaga Pengabdian Kepada Masyarakat UNM dan Pemerintah Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, yang telah memberi fasilitas, melakukan monitoring, dan meng-evaluasi kegiatan PKM hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Kuzairi, U., Yuswadi, H., Budiharjo, A., & Patriadi, H. B. (2017). Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum dr. H. Koesnadi Bondowoso). In *Politico*.
- Rachmatullah, M. R. (2019). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*.
- Umar, Z. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*.