

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) OLEH KEPALA DESA DI KANTOR DESA SAGULING KECAMATAN BAREGBEG KABUPATEN CIAMIS

LISNA WULANDARI

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis”. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana penerapan standar pelayanan minimal oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis?, 2) Bagaimana hambatan yang timbul dalam penerapan standar pelayanan minimal oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis?, 3) Bagaimana upaya – upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penerapan standar pelayanan minimal oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis?

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan, studi lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara serta studi dokumentasi. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa serta masyarakat penerima pelayanan di Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis sebanyak 13 orang.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 1) Penerapan Standar Pelayanan Minimal oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling belum berjalan secara maksimal dikarenakan terdapat beberapa hambatan dalam penerapannya dan masih memerlukan beberapa perbaikan dalam beberapa hal. 2) adanya hambatan yang terdiri dari: masih sulitnya ketersediaan blangko kependudukan yang diperlukan dalam proses pelayanan, terdapat masyarakat yang belum mengerti prosedur pelayanan, masih adanya sebagian Perangkat Desa yang belum disiplin dalam memberikan pelayanan, petugas tidak ada di kantor saat masyarakat melakukan pelayanan, dan komputer yang terkadang eror. 3) adanya upaya yang dilakukan yaitu Perangkat Desa menuliskan prosedur pelayanan di papan informasi, berkerjasama dengan RT, RW dan Dusun setempat untuk memberi penjelasan kepada masyarakat terkait pengisian formulir pelayanan, melakukan penataan ruangan, memberikan saran kepada Kepala Desa untuk melengkapi komputer supaya semua Perangkat Desa dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, memperbaiki komputer dan melengkapi kekurangan printer tersebut. Terkait dengan disiplin Perangkat Desa, Kepala Desa telah berusaha untuk memberikan pembinaan dan arahan secara berkala terhadap disiplin Perangkat Desa tersebut.

Kata Kunci Standar Pelayanan Minimal, Pelayanan publik

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-

lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah baik di tingkat pusat, daerah bahkan di tingkat desa sekalipun. Oleh karena itu perlu adanya penerapan standar pelayanan minimal supaya pemerintah dapat menjadikan tolok ukur atau acuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Standar Pelayanan Minimal sebagaimana diatur dalam Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.

Berdasarkan hasil observasi, nampak penerapan standar pelayanan minimal di Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten

Ciamis masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang ditemukan, seperti:

1. Masih lambannya pelayanan yang diberikan Perangkat Desa kepada masyarakat.

Contoh: Dalam SOP berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 65 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Urusan Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten Ciamis pembuatan KTP sesuai dengan standar pelayanan 5 hari harus selesai diterbitkan, namun pada kenyataannya melebihi batas yang telah ditetapkan.

2. Tidak adanya kepastian waktu pelayanan.

Contoh: Waktu penyelesaian pelayanan dalam SOP berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 65 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Urusan Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten Ciamis pembuatan KTP selama 5 hari dan KK selama 7 hari, namun sebagian masyarakat tidak mengetahui karena tidak adanya kepastian waktu yang diberikan oleh Perangkat Desa.

3. Sikap petugas pemberi pelayanan yang kurang baik.

Contoh: Ketika ada masyarakat yang akan membuat KTP petugas pemberi pelayanan bersikap kurang ramah dalam melayani.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (dalam Hardiyansyah, 2011: 11) pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Bab I Ketentuan Umum dalam Pasal 1 ayat (1) tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa yang dimaksud dengan: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Standar Pelayanan Minimal

Berdasarkan Peraturan Bupati Ciamis No 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan disebutkan pada pasal 1 angka 4

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan 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.

Menurut Zaenal dan Muhibudin (2015: 120) menjelaskan bahwa:

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Istilah SPM mengacu pada standar pelayanan paling minimal yang mampu diberikan daerah kepada masyarakat dalam pelayanan yang bersangkutan dengan urusan wajib daerah. Jadi, SPM mencakup seluruh urusan wajib pemerintah daerah, bukan hanya dalam unit pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan, prinsip standar pelayanan yaitu sederhana, konsistensi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, transparansi dan keadilan.

3. Kepala Desa

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 26 ayat (1) Tentang Desa. Kepala Desa adalah pemerintah desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.

Pada pasal 26 ayat (2) Dalam melaksanakan tugas Kepala Desa berwenang:

- a. Memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
- b. Mengangkat dan memberhentikan Perangkat Desa;
- c. Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan aset desa;
- d. Menetapkan peraturan desa;
- e. Menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
- f. Membina kehidupan masyarakat desa;
- g. Membina ketentraman dan ketertiban masyarakat desa;
- h. Membina dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa;

- i. mengembangkan sumber pendapatan desa;
- j. mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa;
- k. mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa;
- l. memanfaatkan teknologi tepat guna;
- m. mengoordinasikan Pembangunan desa secara partisipatif;
- n. mewakili desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- o. melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Keterkaitan Penerapan Standar Pelayanan Minimal dengan tugas Kepala Desa

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, dimana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada kepuasan masyarakat.

Zaenal dan Muhibudin (2015: 120) menjelaskan bahwa:

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Istilah SPM mengacu pada standar pelayanan paling minimal yang mampu diberikan daerah kepada masyarakat dalam pelayanan yang bersangkutan dengan urusan wajib daerah. Jadi, SPM mencakup seluruh urusan wajib pemerintah daerah, bukan hanya dalam unit pelayanan.

Menurut Peraturan Bupati Ciamis No 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan disebutkan pada pasal 1 angka 4 bahwa:

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan 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.

Dari teori-teori yang telah dibahas dapat disimpulkan mengenai keterkaitan Kepala Desa dengan Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis sebagaimana Peraturan Bupati Ciamis No 6 Tahun 2015 tentang Pedoman

Standar Pelayanan disebutkan pada pasal 1 angka 6 disebutkan bahwa Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sedangkan tugas dan kewajiban Kepala Desa yaitu mensejahterakan masyarakat desa, dengan kata lain mensejahterakan disini juga berarti memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan tentunya harus sesuai dengan penerapan standar pelayanan yang dibuat dan ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran suatu variabel secara terperinci, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain. Tujuan dari penelitian deskriptif Mely G. Tan (2012: 28) mengatakan bahwa:

“Penelitian deskriptif menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat. Penelitian deskriptif bisa digunakan baik untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian (tidak berhipotesis) dan menguji hipotesis (berhipotesis).

Subjek penelitian ini adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis serta masyarakat Desa Saguling penerima pelayanan. Sasarannya adalah untuk mendapatkan informasi atau data terkait dengan standar pelayanan minimal tersebut serta hambatan dan upaya dalam penerapan standar pelayanan minimal.

Adapun subjek penelitian ditetapkan sebagai berikut: Kepala Desa Saguling, Sekretaris Desa, Kepala Urusan Perencanaan dan Keuangan, Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, Kepala Seksi Pemerintahan dan Kepala Seksi Pelayanan dan masyarakat Desa Saguling selaku penerima pelayanan sebanyak 7 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi

lapangan. Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku dan bahan pustaka lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti. Sedangkan studi lapangan penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumen. Proses analisis data mengacu kepada pendapat Miles and Huberman (dalam Sugiyono: 247) bahwa aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur pelayanan yang terdiri dari adanya tahapan dan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya tahapan yang diberikan oleh Perangkat Desa kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan, namun terdapat masyarakat yang tidak mengerti dan tidak paham terhadap prosedur dalam pelayanan, dikarenakan belum adanya prosedur pelayanan yang ditempel pada papan informasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratiminto (2016: 226) bahwa:

“Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan”.

Berdasarkan hasil analisis penulis dapat dijelaskan bahwa prosedur pelayanan yang terdiri dari indikator adanya tahapan dan jadwal dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup baik. Perangkat Desa sejauh ini sudah memberikan penjelasan terkait tahapan-tahapan pelayanan, namun disisi lain masyarakat seringkali tidak mengerti terhadap penjelasan yang diberikan oleh Perangkat Desa. Hal ini disebabkan karena Perangkat Desa tidak menempel prosedur pelayanan yang berupa tahapan, persyaratan dan jadwal pelayanan pada papan informasi. Sedangkan sesuai teori bahwa prosedur pelayanan harus memberikan kemudahan kepada masyarakat, maka dalam hal ini belum memungkinkan tercapainya penerapan standar pelayanan minimal.

2. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang terdiri dari ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, ketepatan waktu tunggu pelayanan dan cepat atau lambat pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Desa cukup baik, hal ini terlihat dari ketepatan waktu pelayanan tergantung adanya Kepala Desa berada di tempat atau tidak sehingga jika Kepala Desa berada di tempat proses pelayanan akan cepat, begitupun sebaliknya. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto (2016: 212) bahwa:

“Waktu penyelesaian pelayanan berkaitan dengan jangka waktu dan kecepatan penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan/ atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu pelayanan”.

Berdasarkan analisis penulis dapat dijelaskan bahwa dalam memberikan waktu penyelesaian pelayanan kurang baik. Yaitu dapat dilihat dengan tidak adanya ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dikarenakan Perangkat Desa yang bersangkutan tidak ada di tempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan dan dokumen kependudukan yang tidak tersedia. Hal itulah yang membuat waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lamban. Sedangkan sesuai dengan teori bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan jangka waktu dan kecepatan penyelesaian suatu pelayanan publik. Namun pelayanan publik yang diberikan oleh Perangkat Desa belum sesuai dengan yang seharusnya. Hal inilah yang mempengaruhi tidak tercapainya penerapan standar pelayanan minimal.

3. Biaya Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai biaya pelayanan yang terdiri dari adanya kepastian dan rincian biaya pelayanan yang harus diinformasikan dan biaya pelayanan yang terjangkau sudah baik, karena memang tidak ada peraturan yang mengharuskan masyarakat untuk membayar biaya pelayanan kepada Perangkat Desa, hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto (2016 : 217) bahwa: “Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan analisis penulis dapat dijelaskan bahwa dimensi terkait biaya pelayanan cukup baik. Hal ini sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan bahwa tidak ada biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan pelayanan. Terkait hal ini Perangkat Desa sudah mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam dimensi ini memungkinkan tercapainya penerapan standar pelayanan minimal.

4. Produk Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa produk pelayanan yang terdiri dari adanya kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dibebankan, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan Perangkat Desa memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat dikatakan cukup baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiansyah (2011:12) bahwa:

Pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Berdasarkan analisis penulis dapat dijelaskan bahwa dalam dimensi produk pelayanan, indikator yang dianggap cukup baik yaitu kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Desa belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada masyarakat disebabkan karena adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.

5. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa menyangkut kondisi fasilitas yang tersedia dalam menunjang proses penerapan standar pelayanan minimal. Hal ini mencakup keberadaan dan fungsinya dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pengguna pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Siagian (2010: 211) bahwa:

Sarana dan prasarana dalam sebuah pelayanan publik merupakan sebuah media yang harus dipenuhi secara baik, agar tujuan organisasi dapat tercapai. Karena tidak dapat dipungkiri, sarana dan prasarana yang kurang baik dapat mempengaruhi kinerja dari pelayanan publik itu sendiri.

Berdasarkan analisis penulis dapat dijelaskan bahwa dalam menyediakan sarana dan prasarana cukup baik, namun dalam hal penyediaan kantor belum memadai hal ini terlihat dari ruangan belum didesain, tidak adanya batas penghalang diantara tiap bagian, kurangnya prasarana komputer dan belum adanya marka parkir. Kondisi ini tentu mengakibatkan tidak efektifnya penerapan standar pelayanan minimal kepada masyarakat. Seperti yang kita ketahui bahwa ketersediaan sarana dan prasarana ditujukan agar mempercepat dan memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik, meskipun memerlukan beberapa hal perbaikan dan peningkatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Surjadi (2012 : 69) bahwa:

“Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan”.

Berdasarkan analisis penulis dapat dijelaskan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam hal ini petugas yang memberikan pelayanan bersikap sopan, ramah, sigap, disiplin dan menghargai masyarakat yang membutuhkan pelayanan adalah faktor penting terwujudnya penerapan standar pelayanan minimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. kompetensi petugas pemberi pelayanan saat melayani masyarakat cukup baik meskipun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki Hal inilah yang mempengaruhi tidak tercapainya penerapan standar pelayanan minimal itu sendiri.

2. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbe Kabupaten Ciamis

Menurut Ratminto dan Atik (Jurnal penulisan Keislaman, Vol. 10, No. 2, Juli 2014) menyatakan bahwa:

“Dalam perspektif pelayanan, terjadi kesenjangan (gap) atau perbedaan persepsi antara aparatur pelayanan dengan masyarakat pengguna jasa layanan memang dapat menjadi hambatan menghadirkan suatu pelayanan yang berkualitas.”

Berdasarkan observasi di lapangan, ditemukan adanya hambatan-hambatan dalam penerapan standar pelayanan minimal oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbe Kabupaten Ciamis tersebut diantaranya:

1. Masih sulitnya ketersediaan blangko kependudukan yang diperlukan dalam prosedur pelayanan dan masyarakat yang datang ke rumah Perangkat Desa diluar jam kerja tidak sesuai dengan aturan bahwa pelayanan hanya boleh dilakukan pada jam kerja di Kantor Desa Saguling.
2. Masyarakat yang ingin dilayani tanpa mengikuti prosedur yang benar tanpa membawa surat pengantar dari RT, RW dan Dusun setempat dan Petugas tidak ada di kantor saat masyarakat membutuhkan pelayanan sehingga pelayanan lambat

3. Kesulitan anggaran untuk menyediakan sarana dan prasarana.
 4. Sebagian Perangkat Desa tidak disiplin dalam memberikan pelayanan hal ini ditunjukkan dengan pelayanan yang dilakukan di luar kantor desa.
3. Upaya-Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan – Hambatan yang Dihadapi Dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis
- Berdasarkan observasi di lapangan, upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam penerapan standar pelayanan minimal oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis tersebut diantaranya:
1. Menempel prosedur pada papan informasi supaya masyarakat dapat mengetahui mengenai tahapan dan jadwal pelayanan. Dan memberikan penjelasan terkait belum tersedianya blanko kependudukan.
 2. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan bekerjasama dengan RT, RW dan Dusun setempat untuk memberikan penjelasan bahwa formulir yang berkaitan dengan pelayanan yang dibutuhkan sebelum diberikan ke pihak pemerintah desa diisi terlebih dahulu dan Perangkat Desa yang berada di tempat tetap melayani masyarakat.
 3. Kepala Desa mengupayakan anggaran dan memaksimalkan dari anggaran yang tersedia.
 4. Kepala Desa mempertegas peraturan yang ditetapkan untuk Perangkat Desa supaya dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan disiplin.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian baik melalui observasi dan wawancara mengenai “Penerapan Standar Pelayanan Minimal oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis” maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan Standar Pelayanan Minimal oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis belum berjalan secara maksimal dikarenakan terdapat beberapa hambatan dalam penerapannya dan masih memerlukan beberapa perbaikan dalam beberapa hal.

2. Hambatan yang ditemui dalam penerapan standar pelayanan minimal yang dilakukan oleh Kepala Desa beserta Perangkat Desa di Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat di Desa Saguling. Hambatan-hambatan tersebut terdiri dari: masih sulitnya ketersediaan blanko kependudukan yang diperlukan dalam proses pelayanan, masyarakat yang kurang paham terhadap prosedur pelayanan, terdapat masyarakat yang belum mengerti prosedur pelayanan yaitu tanpa membawa surat pengantar dari RT, RW dan Dusun setempat, dan masih adanya sebagian Perangkat Desa yang belum disiplin dalam memberikan pelayanan, hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diterima masyarakat akan lebih lama, petugas tidak ada di kantor saat masyarakat melakukan pelayanan sehingga pelayanan lambat, masih belum memadainya kantor yang digunakan karena bangunan kantor sudah terlalu tua, komputer yang terkadang eror sehingga menghambat dalam proses pelayanan.
3. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, maka diketahui adanya upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dilakukan dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis sebagai berikut: Perangkat Desa memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait tidak tersedianya dokumen kependudukan, menuliskan prosedur pelayanan di papan informasi, bekerjasama dengan RT, RW dan Dusun setempat untuk memberi penjelasan kepada masyarakat terkait pengisian formulir pelayanan, Perangkat Desa yang berada di tempat tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sepengetahuan Perangkat Desa yang bersangkutan, memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan, Perangkat Desa melakukan penataan ruangan yang sesuai dengan tata pemerintahan, memperbaiki komputer serta Perangkat Desa secara bergantian memakai printer dan melengkapi kekurangan printer tersebut. Terkait dengan disiplin Perangkat Desa, Kepala Desa telah berusaha untuk memberikan pembinaan dan arahan secara berkala terhadap disiplin Perangkat Desa tersebut.

2. Saran

Setelah penulis mengamati dan mempelajari “Penerapan Standar Pelayanan Minimal oleh Kepala Desa di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis”, maka penulis mencoba memberikan saran untuk bahan pertimbangan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pelayanan di Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis sebaiknya Perangkat Desa meningkatkan kerjasama dan koordinasi dengan semua pihak yaitu RT, RW dan Dusun setempat agar masyarakat dapat dengan jelas mengetahui kejelasan dan kepastian pelayanan, selain itu juga harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.
2. Supaya hambatan dapat diatasi sebaiknya permasalahan-permasalahan yang dihadapi seperti:
 - a. Terkait dengan kompetensi dan disiplin Perangkat Desa serta pemahaman terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM), agar Kepala Desa bekerjasama dengan Pemerintah Daerah dalam hal ini dinas/instansi terkait untuk memberikan pembinaan teknis kompetensi dan disiplin Perangkat Desa serta pemahaman Standar Pelayanan Minimal (SPM), agar Perangkat Desa memahami tugas pokok dan fungsinya.
 - b. Terkait dengan prasarana seperti tersedianya halaman parkir di Kantor Desa Saguling agar Pemerintah Desa dapat membenahi ruang parkir yang ada bekerjasama dengan pihak swasta sehingga bisa dijadikan pendapatan desa dari sektor parkir kendaraan.
3. Supaya penerapan standar pelayanan minimal dapat dilaksanakan dengan baik maka seyogyanya Perangkat Desa Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis melakukan berbagai upaya seperti melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui prosedur dalam pelayanan dan meningkatkan kinerja perangkat desa supaya pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan membenahan sarana dan prasarana seperti mengajukan biaya renovasi ke Pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis supaya minimal dapat sesuai dengan standar pelayanan minimal.
4. Kepala Desa dan Perangkat Desa lebih meningkatkan kinerja dalam rangka pemberian pelayanan publik kepada

masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Maman. 2011. *Dasar-dasar metode Statistika*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Dokumen

- Keputusan Bupati Ciamis No 65 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Urusan Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten Ciamis.
- Peraturan Bupati Ciamis No 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Bupati Ciamis No 80 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri Kabupaten/Kota.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

IDENTITAS PENULIS

Lisna Wulandari yang lahir di Ciamis tanggal 1 Januari 1995, tercatat sebagai mahasiswa pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Galuh.