



PENGENALAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK KEPADA FORUM MAHASISWA LANGGUDU (FORMAL) BIMA MATARAM SEBAGAI AGEN PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DESA DAN KECAMATAN

Rahmad Hidayat¹, M. Ariy Dermawan², Salmin³, Sarif Hidayatullah⁴, Muhammad Arkham⁵, Fujiana⁶, Inang Karlina⁷
^{1,2,3,4,5,6,7} Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram
Email : rahmad_dayat22@yahoo.com

Abstract

Public services are obligations given by the government to the community at various levels of government. However, it is still found that the services provided do not comply with the provisions or even public service standards, especially in villages and sub-districts. This also happened in several villages in Langgudu sub-district, Bima Regency. Therefore, it is necessary to have many parties who understand public services so that they can play a role in monitoring the running of the government regarding these public services. This is no exception for students such as the student group who are members of the Mataram Langgudu Student Forum (FORMAL). This activity method begins with problem identification, activity planning and activity implementation. The results of this activity showed that before the activity was carried out, many participants did not have a good understanding of public services and the community satisfaction survey. For this reason, material is provided and discussions are provided until the participants understand. So that after this activity is carried out, the participants will have a good understanding of the topics given related to public services so that they can become agents supervising public services in their respective regions.

Keywords: *public services, community satisfaction surveys*

Abstrak

Pelayanan publik adalah kewajiban yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diberbagai tingkatan pemerintahan. Namun masih ditemukan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan bahkan standar pelayanan publik terutama di desa dan kecamatan. Hal itu juga yang terjadi beberapa desa di kecamatan Langgudu Kabupaten Bima. Oleh karena itu perlu adanya banyak pihak yang paham tentang pelayanan publik sehingga bisa ikut berperan mengawasi jalannya pemerintahan terkait pelayanan publik ini. Ini tidak terkecuali oleh mahasiswa seperti kelompok mahasiswa yang tergabung dalam Forum Mahasiswa Langgudu (FORMAL) Mataram. Metode kegiatan ini diawali dengan identifikasi masalah, perencanaan kegiatan dan pelaksanaan kegiatan. Hasil kegiatan ini didapatkan bahwa sebelum kegiatan dilakukan para peserta banyak yang belum memahami dengan baik terkait pelayanan publik sampai survei kepuasan masyarakat. Untuk itu diberikan materi dan diskusi sampai para peserta paham. Sehingga setelah kegiatan ini dilakukan, para peserta sudah memahami dengan baik topik yang diberikan terkait dengan pelayanan publik ini sehingga bisa menjadi agen pengawas pelayanan publik di daerah masing-masing.

Kata Kunci: pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat

1. PENDAHULUAN

Pada tahun 2021 tim pengabdian pernah melakukan kegiatan pengabdian di Desa Dasan Baru dengan judul Peningkatan Pemahaman Standar Pelayanan Publik Di Desa Dasan Baru Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah. Hasil kegiatan pengabdian ini sudah dipublikasikan pada Jurnal Pengabdian Administrasi Publik, dimana hasilnya yaitu pemerintah desa setempat sudah mengetahui dan mulai mengimplementasikan standar pelayanan publik sesuai ketentuan yang berlaku. Banyak hal yang akan dilakukan oleh pemerintah desa setelah kegiatan tersebut berkaitan dengan pelayanan publik di desa (Rachman et al., 2021). Tim pengabdian juga pernah melakukan kegiatan terkait penguatan sistem administrasi desa di beberapa lokasi yang mana berhasil memberikan pemahaman kepada pemerintah desa untuk menjalankan sistem yang baik sehingga pelayanan publik juga bisa dilakukan dengan baik (Salmin, Palahuddin, Rahmad Hidayat, Amil, 2022).

Seperti yang diketahui, Kecamatan Langgudu merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Bima. Kecamatan ini merupakan salah satu kecamatan yang ada dipesisir selatan Bima yang terdiri dari 15 desa. Hal ini tentu membuat desa-desa ini cukup ramai dengan aktivitas penduduknya, termasuk aktivitas di kantor desa oleh pemerintah desa dan pemerintah kecamatan dalam memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat.

Berdasarkan informasi awal dan observasi awal, diketahui ada beberapa permasalahan yang masih terjadi terkait pelayanan publik seperti terkadang lamanya memperoleh pelayanan, penundaan berlanjut dan ketidakpastian jangka waktu proses surat menyurat, kurang adanya tindak lanjut pengaduan masyarakat, ketidaksadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan publik. Dalam pelayanan publik, kepastian dalam pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting. Hal ini berkaitan erat dengan prosedur yang harus diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga tidak menjadi kebingungan bagi masyarakat. Hal lain yang menjadi permasalahan adalah terkait dengan jangka waktu, seringkali terjadi pelayanan yang berlarut-larut sehingga cukup memakan waktu dan energi pengguna layanan.

Kurangnya sosialisasi prosedur tentang pelayanan, yang kerap kali membingungkan masyarakat sebagai pengguna layanan (R. Hidayat & Ferbiyanti, 2023). Kondisi seperti ini dapat membuat pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab menggunakan kesempatan untuk melakukan tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, korupsi, kolusi dan nepotisme (Mustamin et al., 2020) (Dinda A.K.H. et al., 2023). Standar pelayanan publik merupakan suatu hal yang menjadi ukuran dan indikator terhadap pelayanan publik. Adanya aliran informasi yang baik akan menjadikan masyarakat dapat ikut mengawasi dan menilai segala tindakan penyelenggara layanan dalam memberikan layanan (R. H. Hidayat et al., 2020). Diharapkan masyarakat terutama mahasiswa yang sudah menempuh pendidikan tinggi dapat mengetahui akan berbuat apa ketika terjadi hal-hal yang diluar pada standar pelayanan yang seharusnya masyarakat peroleh. Mahasiswa sebagai *agen of change* juga bisa menjadi pengawas dari pemerintah desa dan kecamatan jika dibekali pengetahuan yang memadai, seperti kelompok mahasiswa yang tergabung dalam Forum Mahasiswa Langgudu (FORMAL) Bima Mataram yang berjumlah 150 orang dengan kepengurusan berjumlah 20 orang.

Forum Mahasiswa Langgudu (FORMAL) Mataram merupakan sebuah komunitas yang menaungi seluruh mahasiswa yang sedang kuliah atau menuntut ilmu di kota Mataram yang berasal dari Kecamatan Langgudu. Anggotanya berasal dari berbagai kampus di Kota Mataram seperti Universitas Muhammadiyah Mataram, Universitas Mataram, Universitas Islam Negeri Mataram dan lain sebagainya. Kebanyakan anggotanya sekarang sedang kuliah di Universitas Muhammadiyah Mataram. Pembina utama dari komunitas ini juga merupakan seorang kader Muhammadiyah. Komunitas ini tetap eksis untuk melakukan berbagai kegiatan setiap bulannya diskusi rutin ilmiah dan kepemimpinan. Salah satu kegiatan formal Mataram dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Salah Satu Kegiatan Formal Mataram (Sumber: Formal Mataram, 2023)

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka bentuk solusi yang akan diberikan berupa pengenalan, penguatan, pelatihan dan pendampingan kepada mahasiswa untuk mengetahui, dan mencoba menyusun standar pelayanan publik, disertai dengan sosialisasi dan pelibatan aktif masyarakat dan mahasiswa terkait pelayanan publik yang ada di kantor desa dan kecamatan. Mengingat masyarakat sebagai objek dan pengguna, solusi tersebut akan memberikan informasi dan kepastian pelayanan publik kepada Masyarakat (R. Hidayat et al., 2021). Adapun dasar hukum berbagai peraturan terkait seperti dibawah ini: (1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; (2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; (3) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; (4)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal; (5) Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa; (6) Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Selanjutnya juga yang terpenting adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik (Anjaswari & Irmanda, 2021)(Nabila A.I. 2023). Dalam hal ini terkait pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa dan kecamatan.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Hal ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memperbaiki standar pelayanan publik yang sudah dilaksanakan di berbagai tingkatan.

Permasalahan mitra dapat dianalisis dimana dalam konteks sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia yang membagi daerah Indonesia atas daerah-daerah besar dan daerah kecil, dengan bentuk dan susunan tingkatan pemerintahan terendah adalah desa atau kelurahan dibawah pemerintah kecamatan. Dalam konteks ini, pemerintahan desa adalah merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten. Ini semua untuk mempermudah jalannya pengawasan pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Permasalahan mitra yang diidentifikasi oleh tim antaran lain: (1) Perlu adanya penambahan informasi, pengetahuan dan keterampilan dalam pemahaman pelaksanaan standar pelayanan publik dan evaluasi pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat oleh para mahasiswa yang ada di kecamatan tersebut yang juga menjadi perwakilan dari beberapa desa; (2) Standar pelayanan publik di desa dan kecamatan masih belum disediakan secara menyeluruh seperti kejelasan biaya dan waktu, informasi maklumat pelayanan sampai inisiatif untuk pemanfaatan IT untuk pelayanan di masyarakat. Nantinya para mahasiswa diharapkan aktif membantu di desa atau kecamatan masing-masing.

Solusi yang ditawarkan atas permasalahan yang sudah diidentifikasi oleh tim pengabdian, maka solusi yang ditawarkan yaitu melakukan pengenalan, penguatan, pelatihan dan pendampingan terkait standar pelayanan publik dan survei kepuasan Masyarakat yang ada di kantor desa dan kantor kecamatan. Adapun rincian konsep yang akan diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman terkait materi dasar hukum dan jenis pelayan publik
2. Memberikan pemahaman terkait materi standar pelayanan publik
3. Memberikan pemahaman terkait materi evaluasi pelayanan publik dan survei kepuasan Masyarakat
4. Memberikan pelatihan penyusunan survei kepuasan Masyarakat.

Adapun yang akan menjadi target wajib dari luaran kegiatan pengabdian ini adalah publikasi dalam jurnal ilmiah yang sudah terakreditasi Sinta 4 dan luaran pilihan berupa publikasi di media massa online.

2. METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan adalah sosialisasi dan pelatihan (Aristanto et al., 2021). Sosialisasi dan pelatihan ini terdiri atas dua macam yakni pelatihan untuk mahasiswa sebagai penerima pelayanan publik yang akan dapat juga menjadi pengawas pelaksanaan pelayanan publik yang ada di daerah masing-masing. Kegiatan ini dilakukan untuk mengenalkan dan menyiapkan standar pelayanan publik yang belum tersedia.

Adapun langkah-langkah kegiatan terdiri dari:

1. Sosialisasi dan Pelatihan. Kegiatan ini diikuti oleh pengurus Forum Mahasiswa Langgudu Bima Mataram yang akan berperan sebagai pengawas dan pengontrol jalannya pelayanan publik nantinya di kantor desa dan kecamatan. Langkah ini terdiri dari beberapa kegiatan sebagai berikut.
 - a. Melatih atau mengajarkan membuat dan menyediakan standar pelayanan publik yang belum tersedia atau dianggap kurang oleh masyarakat.
 - b. Kegiatan kedua yang diadakan adalah melakukan *review* terkait standar pelayanan minimal yang sudah disediakan oleh pemberi layanan publik, termasuk di kantor desa dan kecamatan.
 - c. Pengenalan dan penguatan survei kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik yang selama ini diberikan oleh pemerintah desa dan kecamatan.
2. Pendampingan. Kegiatan ini menitik beratkan pada kegiatan bersama dalam pembuatan standar pelayanan publik beserta aplikatifnya di lapangan yang dilakukan oleh mahasiswa yang tergabung dalam Forum Mahasiswa Langgudu Mataram. Selama pendampingan ini juga tim akan mengamati proses berjalannya pelayanan publik, serta memperoleh pandangan masyarakat pada pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah desa dan kecamatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokasi kegiatan dilakukan di ruang kelas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tanggal 31 Mei 2023. Peserta terdiri dari perwakilan mahasiswa dari 6 desa yang ada di wilayah Kecamatan Langgudu Kabupaten Bima sejumlah 20 orang. Adapun profil peserta secara lebih detail bisa dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Sebaran Asal Desa Peserta

No	Perguruan Tinggi	Jumlah
1	Desa Karumbu	9 Orang
2	Desa Rompo	1 Orang
3	Desa Rupe	6 Orang
4	Desa Waworada	1 Orang
5	Desa Dumu	2 Orang
6	Desa Kangga	1 Orang
	Total	20 Orang

Berdasarkan sebaran asal desa peserta memang tidak bisa menghadirkan secara utuh perwakilan masing-masing desa karena memang ada beberapa desa yang mahasiswanya tidak aktif di organisasi mahasiswa Formal Mataram ini. Tetapi dengan jumlah yang datang, sudah cukup memadai untuk mengenalkan mereka pada topik pelayanan publik bisa diharapkan nantinya mereka bisa menjadi agen pengawas pelayanan publik.

Selain itu, profile peserta juga cukup beragam dari segi sebaran asal perguruan tinggi. Hampir semua perguruan tinggi yang ada di Kota Mataram terwakili dan aktif dalam organisasi Formal Mataram. Secara detail bisa dilihat dalam Tabel 2.

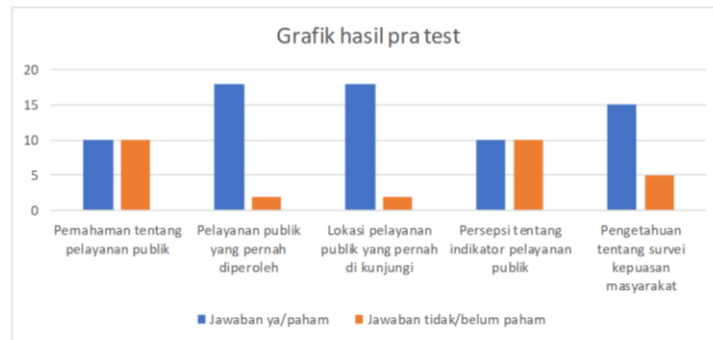
Tabel 2. Sebaran Asal Perguruan Tinggi Peserta

No	Perguruan Tinggi	Jumlah
1	Universitas Muhammadiyah Mataram	10 Orang
2	Universitas Mataram	2 Orang
3	Universitas Islam Negeri Mataram	4 Orang
4	Universitas Pendidikan Mandalika	2 Orang
5	Universitas Yarsi Mataram	2 Orang
	Total	20 Orang

Peserta berdasarkan asal perguruan tinggi berasal dari mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram sebanyak 10 orang sebagai tuan rumah, selanjutnya dari Universitas Islam Negeri Mataram sebanyak 4 orang, dan dari Universitas Mataram, Universitas Pendidikan Mandalika serta Universitas Yarsi Mataram masing-masing sebanyak 2 orang. Peserta juga berasal dari berbagai macam program studi yang beragam, tapi tidak ada yang berasal dari program studi Administrasi Publik sehingga materi dan topik yang disampaikan masih baru untuk para peserta mahasiswa.

Kegiatan diawal dengan pra test untuk mengetahui dasar pengetahuan para peserta terkait topik pelayanan publik. Pratest dilakukan dengan memberikan pertanyaan sederhana terkait dengan pemahaman mereka tentang pelayanan publik. Daftar pertanyaan yang diajukan yaitu Pertanyaan pertama (1) Pemahaman tentang pelayanan publik; (2) Pelayanan publik yang pernah diperoleh; (3) Lokasi pelayanan publik yang pernah di kunjungi, (4) Persepsi tentang indikator pelayanan publik, (5) Pengetahuan tentang survei kepuasan Masyarakat.

Hasil pra test menunjukkan bahwa setengah dari peserta belum paham tentang konsep pelayanan publik meskipun hampir semua peserta sudah pernah memperoleh/mengurus pelayanan publik di desa mereka. Pada pra test ini juga diperoleh Gambaran bahwa sebagian peserta masih tidak tahu/belum paham terkait indikator pelayanan publik. Peserta juga kebanyakan tidak tahu/tidak paham terkait survei kepuasan Masyarakat. Untuk lebih detail hasil pra test seperti dalam Gambar 2.



Gambar 2. Grafik Hasil Pra Tes

Setelah melakukan pra test, kegiatan selanjutnya adalah penyampaian materi inti. Materi yang disampaikan yang pertama yaitu terkait dengan dasar hukum pelayanan publik, definisi dan jenis pelayanan publik, standar pelayanan publik serta mekanisme penilaian pelayanan publik dan survei kepuasan masyarakat. Setelah penyampaian materi dilanjutkan dengan sesi diskusi dan tanya jawab. Adapun dokumentasi kegiatan seperti Gambar 3.

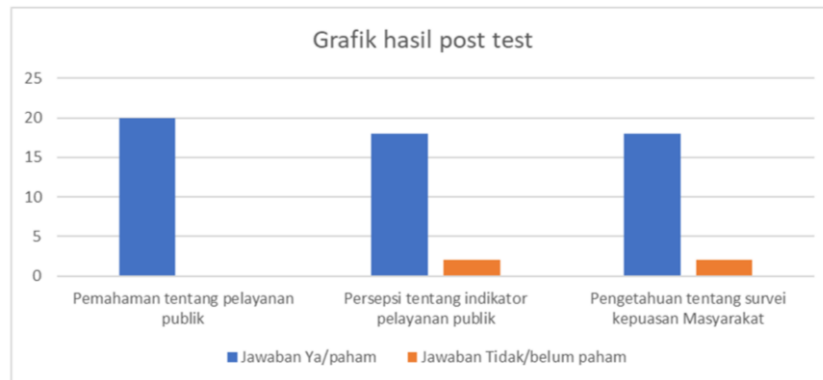


Gambar 3. Penyampaian Materi



Gambar 4. Diskusi Dan Tanya Jawab

Setelah penyampaian materi dan diskusi (Gambar 4), selanjutnya dilakukan post test terkait pemahaman peserta setelah mengikuti kegiatan ini. Hasil post test menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pemahaman yang dimiliki oleh para peserta. Para peserta sudah paham terkait dengan pelayanan publik sampai dengan menyusun survei kepuasan Masyarakat. Adapun pertanyaan yang diajukan hanya 3 pertanyaan yaitu (1) Pemahaman tentang pelayanan publik; (2) Persepsi tentang indikator pelayanan publik, (3) Pengetahuan tentang survei kepuasan Masyarakat. Adapun hasil post test bisa dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Grafik hasil post test

4. SIMPULAN

1. Para peserta awalnya masih belum memahami secara tepat apa itu pelayanan publik dan bagaimana evaluasi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan.
2. Setelah dilakukan sosialisasi dan pemberian materi, peserta menjadi paham terkait dengan pelayanan publik dan evaluasi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih disampaikan kepada LPPM Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah mendanai kegiatan pengabdian ini tahun 2024.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anjaswari, L. E., & Irmanda, H. N. (2021). Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Metro Pusat Berbasis Web. *Informatik : Jurnal Ilmu Komputer*. <https://doi.org/10.52958/iftk.v17i2.3468>.
- Aristanto, E., Damayanti, I., & Aripin, Z. (2021). Pelatihan dan Pendampingan Penyusunan Kebijakan dan Standar Pelayanan Publik pada Balai Teknik Air Minum. *Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*. <https://doi.org/10.26905/abdimas.v6i2.5465>.
- Dinda A.K.H, Akhmad Q.Z. & Bernadetta B.L. (2023). Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Untuk Meningkatkan Partisipasi Warga Dalam Pembangunan Fisik di Desa Penambangan Sidoarjo. Vol. 1 No. 3 (2023): Maret (*Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*).
- Hidayat, R., & Ferbiyanti, I. (2023). Pelayanan Publik di Kota Mataram: Program Public Safety Center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Service (MEMS). *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i1.3086>.
- Hidayat, R. H., Rahcman, M. T., & Burhan, M. R. (2020). Studi Komparasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2019 (Studi di Dinas Dukcapil Kota Mataram dan Dukcapil Kabupaten Lombok Barat). *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.131>.
- Hidayat, R., Ardyawin, I., Mustamin, M., & Mardiah, M. (2021). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Implementasi Program Kebersihan, Keindahan, Dan Ketertiban (K3) Di Kota Mataram (Studi di Kelurahan Jempong Baru). *Jurnal Ilmiah Mandala Education*. <https://doi.org/10.36312/jime.v7i3.2110>.
- Mustamin, M., Hidayat, R., & Alfian, Y. (2020). Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pemulihan Pembangunan Fisik Pasca Gempa (Studi Di Desa Batulayar Kecamatan Batulayar Kabupaten Lombok Barat). *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*. <https://doi.org/10.31764/jiap.v8i2.2794>.
- Nabila A.I. (2023). Aplikasi Kepuasan Masyarakat Pelayanan Desa Rejoagung Berbasis Web dan Android. *JURNAL INFORMATIKA & MULTIMEDIA*, Vol. 15, No.1, Tahun 2023.
- Rachman, M. T., Hidayat, R., & ... (2021). Peningkatan Pemahaman Standar Pelayanan Publik Di Desa Dasan Baru Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah. ... *Pengabdian Publik (JP)*
- Salmin, Palahuddin, Rahmad Hidayat, Amil, M. (2022). Penguatan Sistem Administrasi Skala Prioritas Pemerintah Desa. *Jces*.