



## **Penguatan Kapasitas Desa dalam Menyusun Kontrak Pelayanan Citizen Carter di Desa Ngabar Kecamatan Siman, Kabupaten Ponorogo**

**Yusuf Adam Hilman<sup>1\*</sup>, Khoirurrosyidin<sup>2</sup>, Robby Darwis Nasution<sup>3</sup>**  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

**ABSTRAK:** Pasca lahirnya UU No 06 Tahun 2014 tentang desa, membawa konsekuensi logis terhadap kewenangan desa yang menjadi semakin luas dan spesifik, selain itu pemerintahan desa juga mendapatkan anggaran yang sangat besar sekitar 800 juta sampai dengan 1 (satu) milyar rupiah dalam satu tahun anggaran, kondisi ini kemudian menyebabkan pemerintah desa harus melakukan berbagai kegiatan, seperti: pembangunan, pemberdayaan masyarakat, serta pelayanan publik secara efektif dan profesional, padahal kita mengetahui jika kualitas SDM Pemerintahan desa yang kita miliki masih sangat terbatas, dikarenakan pemerataan SDM pemerintahan yang masih sangat sangat minim dalam hal kinerja yang dilakukan, sebagai contoh dalam melakukan aktivitas pelayanan publik kepada masyarakat, SDM Pemerintah belum memiliki pengetahuan serta pemahaman mengenai kontrak pelayanan yang dijadikan dasar dalam melakukan pelayanan yang diamanatkan oleh undang-undang. Keterbatasan tersebut menarik kami untuk melakukan workshop dan klinik dalam menyusun kontrak pelayanan yang berbasis citizen carter. Kegiatan ini menghasilkan beberapa poin, antara lain: a). formulir pelayanan, b). alur atau mekanisme pelayanan, c). membuat form evaluasi pelayanan.

**Kata Kunci:** Citizen Carter, Kapasitas Desa, Pelayanan Publik

## **Strengthening Village Capacity in Drafting Citizen Charter Service Contracts in Ngabar Village, Siman District, Ponorogo Regency**

**Yusuf Adam Hilman<sup>1\*</sup>, Khoirurrosyidin<sup>2</sup>, Robby Darwis Nasution<sup>3</sup>**  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

**ABSTRACT:** After the enactment of Law No. 06 of 2014 concerning villages, it brought logical consequences to village authority which became increasingly broad and specific, besides that the village government also received a very large budget of around 800 million to 1 (one) billion rupiah in one fiscal year, This condition then causes the village government to carry out various activities, such as: development, community empowerment, and public services effectively and professionally, even though we know that the quality of human resources in the village government that we have is still very limited, due to the distribution of government human resources which is still very minimal. in terms of performance, for example in carrying out public service activities to the community, government human resources do not yet have the knowledge and understanding of service contracts that are used as the basis for carrying out services mandated by law. These limitations have attracted us to conduct workshops and clinics in drafting service contracts based on citizen charter. This activity resulted in several points, including: a). service form, b). flow or service mechanism, c). create a service evaluation form.

**Keywords:** Citizen Charters, Village Capacity, Public service

*Submitted: 05-08-2022; Revised: 14-08-2022; Accepted: 25-08-2022*

\*Corresponding Author: [adam\\_hilman@umpo.ac.id](mailto:adam_hilman@umpo.ac.id)

## PENDAHULUAN

Pasca lahirnya Undang-undang nomer 6 Tahun 2014 tentang desa, kedudukan desa menjadi lebih kuat, terlihat dari kewenangan yang dimiliki, yang dulunya hanya melakukan tugas - tugas administrasi dan menjadi perwakilan atau representative pemerintah pusat, saat ini pemerintah desa bisa melakukan praktik pembangunan, pemberdayaan masyarakat, serta pelayanan publik.

Kewenangan yang semakin besar, disertai dengan anggaran yang dapat mencapai 800 juta hingga 1 (satu) milyar rupiah ternyata memunculkan persoalan bagi pemerintah desa, khususnya yang berkaitan dengan kapasitas perangkat desa dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, sehingga cakupan kewenangan potensi anggaran harusnya bisa disikapi dengan meningkatkan profesionalisme perangkat dalam menjalankan tugasnya.

UU Desa, kedudukan desa untuk melaksanakan otonomi lebih diperkuat. Dengan undang - undang tersebut pemerintahan desa diberikan ruang yang lebih besar dalam mengatur urusan rumah tangganya sendiri, maka dapat kita cermati berdasarkan Pasal 4 UU Desa menentukan bahwa, pengaturan desa bertujuan: a). memberikan pengakuan dan penghormatan atas desa yang sudah ada dengan keberagamannya sebelum dan sesudah terbentuknya Negara Kesatuan Republik Indonesia; b).memberikan kejelasan status dan kepastian hukum atas desa dalam sistem ketatanegaraan Republik Indonesia demi mewujudkan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia; c). melestarikan dan memajukan adat, tradisi, dan budaya masyarakat desa; d). mendorong prakarsa, gerakan, dan partisipasi masyarakat desa untuk pengembangan potensi dan aset desa guna kesejahteraan bersama; e). membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka, serta bertanggung jawab; f). meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum; g). meningkatkan ketahanan sosial budaya masyarakat desa guna mewujudkan masyarakat desa yang mampu memelihara kesatuan sosial sebagai bagian dari ketahanan nasional; h). memajukan perekonomian masyarakat desa serta mengatasi kesenjangan pembangunan nasional; dan i). memperkuat masyarakat desa sebagai subjek pembangunan (Hakim & Amran, 2019)

Sembilan entri point diatas merupakan pilar-pilar pembangunan desa yang akan menjadi acuan bagi desa dalam menyelenggarakan pemerintahan yang selanjutnya akan bermuara pada hasil aktual pelayanan publik yang bermakna bagi kehidupan masyarakat. Hasil aktual pelayanan publik merupakan akumulasi kemampuan konkrit serta abstrak dalam rangka meningkatkan kualitas dan martabat kehidupan (Mohi, Kurniati, & Mahmud, 2018). Jenis-jenis pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Desa terdiri dari pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan, pelayanan administratif, pelayanan kebersihan dan pelayanan pemberian fasilitas pemakaman (Mayowan & Yuniadi, 2016)

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik dan profesional, maka diperlukan sebuah upaya konkrit dan berkesinambungan, guna

meningkatkan kapasitas desa dalam merencanakan sebuah pelayanan profesional, melalui perumusan kontrak pelayanan, sebagai bukti serta komitmen pemerintah desa dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi secara optimal. Hal itu harus dilakukan mengingat selama ini pemerintah desa dalam melakukan penyelenggaraan urusan pemerintahan dilakukan secara ala kadarnya, sehingga ada kesan tidak profesional. Hal tersebut berangkat dari kondisi SDM pemerintah desa yang terbatas.

Permasalahan pelayanan publik yang tidak efektif tersebut dipicu oleh berbagai hal yang kompleks, mulai dari budaya birokrasi yang masih bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem reward, lemahnya mekanisme punishment bagi aparat birokrasi, rendahnya kemampuan aparat birokrasi untuk melakukan tindakan diskresi, kelangkaan komitmen pimpinan untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, akuntabel dan transparan, rendahnya kontrol masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik, rendahnya perlindungan hukum pada masyarakat (Taufiq, Maldun2, & Nurkaidah, 2020).

Pemerintah desa yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa dan perangkat desa lainnya sebagai komunikator juga merupakan komponen sumber daya manusia sehingga perlu ditingkatkan baik kemampuan profesional maupun pengisian formasi, sesuai tuntutan organisasi dan beban kerja yang dihadapi. Mengingat masih ditemukannya fenomena di lapangan bahwa : 1). Kurang ramahnya perangkat desa dalam memberikan pelayanan. Misalnya: tidak adanya sapaan atau senyuman dari perangkat desa kepada masyarakat yang datang ke kantor desa, 2). Kurang responnya perangkat desa terhadap keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan perangkat desa. Misalnya: ketika terjadi kesalahan tulis nama atau identitas penduduk dalam pembuatan kartu keluarga misalnya, perangkat desa terkesan acuh dan sering menyalahkan masyarakat bahkan ada yang dipungut biaya kembali, dan 3). Perilaku sebagian perangkat desa yang kurang sopan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan. Misalnya: perangkat desa seringkali bersikap kasar dalam ucapan dan raut muka yang kurang ramah dalam menerima kunjungan masyarakat (Tri & Suwitri, 2019)

Gambaran tentang ketidakefektifan dalam melakukan pelayanan publik di instansi pemerintah desa dikarenakan kualitas SDM Pemerintah yang kurang memiliki pemahaman, pengetahuan, serta inovasi dalam proses pembuatan standar pelayanan nampaknya terjadi hampir di seluruh wilayah di Indonesia, termasuk yang terjadi di Desa Ngabar, Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo. Hal ini terjadi dikarenakan tidak adanya pemerataan kemampuan aparat desa dalam merumuskan standar pelayanan, sehingga membuat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak efektif dan kurang optimal.

Hal tersebut kami tangkap sebagai sebuah bentuk keterbatasan mitra dalam memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat, masalah tersebut coba kami analisis sehingga dapat dicari solusi untuk diselesaikan agar dapat meningkatkan performa dari pemerintah desa dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan. Secara teknis kami akan melakukan kegiatan pengabdian dengan

jenis workshop penyusunan standar pelayanan melalui penyusunan kontrak pelayanan Citizen carter kepada para perangkat desa.

## PELAKSANAAN DAN METODE

Pengabdian ini berbentuk FGD dan workshop mengenai penguatan kapasitas pemerintah desa, dalam melakukan pelayanan public, dalam rangka penyusunan dokumen *Citizen Charter*. Pengabdian masyarakat dilakukan di Pemerintahan Desa Ngabar, Kecamatan Siman, Kabupaten Ponorogo, waktu pelaksanaannya yaitu pada hari Jum'at 5 juli 2022, jumlah peserta adalah 7 (Tujuh) orang, terdiri dari perangkat desa yang ada di Desa Ngabar. Penguatan kapasitas perangkat desa dalam menyusun dokumen kontrak pelayanan, akan dilakukan dalam beberapa tahap, antara lain:

- 1) Melakukan analisis terhadap skala prioritas dalam melakukan pelayanan publik di desa,
- 2) Melakukan pemetaan terhadap program pelayanan yang disediakan oleh pemerintah desa,
- 3) Membuat desain kontrak pelayanan, dengan Menyusun: a). formulir pelayanan, b). alur atau mekanisme pelayanan, c). membuat form evaluasi pelayanan,
- 4) melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap dokumen pelayanan yang telah disusun, setelah di simulasikan.

Pelaksanaan tahapan yang sudah diuraikan diatas nantinya akan melibatkan partisipasi dari perangkat desa, secara aktif sehingga ada komunikasi dua arah yang bisa mengoptimalkan dokumen pelayanan yang akan dibuat. Program yang dilakukan berupa workshop dan klinis dengan harapan nantinya kegiatan tersebut dapat di evaluasi secara berkala dan dilakukan perbaikan jika ada kekurangan.



Gambar 1. Flowchat penyusunan dokumen kontrak pelayanan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kami melakukan Focus Grub Discussion dan Workshop untuk menghasilkan beberapa hal penting dalam memperkuat pelayanan publik di Pemerintahan Desa Ngabar, Adapun hasil kegiatan tersebut adalah: 1). Daftar

pelayanan publik di Desa, 2). Alur Pelayanan publik, 3). Form Formulir pelayanan, 4). Form Evaluasi.

1). Daftar pelayanan publik di Desa

Hasil pengabdian memperoleh beberapa jenis pelayanan, diantaranya:

Beberapa pelayanan yang kami lakukan, antara lain:

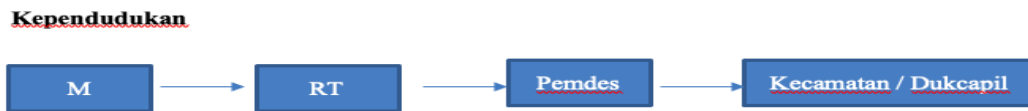
Layanan Administrasi Kependudukan

- a. Administrasi UMUM
- b. Administrasi Penduduk
- c. Administrasi Pembangunan

Layanan Surat Menyurat

- a. Surat Pindah
- b. Surat Keterangan
- c. Surat Domisili

2). Alur Pelayanan publik



Mengeluarkan surat pengantar  
Keterangan

Berkas - FC KTP & asli  
FC KK & asli  
FC Ijazah  
FC Akta Nikah

**Surat menyurat**



Berkas - FC KTP & asli  
FC KK & asli

Catatan : Polsek mengeluarkan surat kehilangan

Keterangan

M → Masyarakat  
RT → Rukun Tetangga  
Pemdes → Pemerintahan Desa

3). Form Formulir pelayanan

FORMULIR PELAYANAN	
PEMERINTAHAN DESA NGABAR, KEC. SIMAN, KAB.PONOROGO	
NO URUT	:
NAMA	:
NIK	:
AGAMA	:
JENIS KELAMIN	:
USIA	:
KEBUTUHAN LAYANAN	:

Ngabar.....2022  
**Pemohon**

**Ttd**

#### 4). Form Evaluasi

**FORMULIR EVALUASI PELAYANAN  
PEMERINTAHAN DESA NGABAR, KEC. SIMAN, KAB.PONOROGO**

NO URUT :  
NAMA :  
NIK :  
AGAMA :  
JENIS KELAMIN :  
USIA :  
KELUHAN LAYANAN :

Ngabar, .....2022

Ttd  
Nama terang

Beberapa perangkat desa juga mengeluhkan terkait pemahaman dan juga sikap warga masyarakat ketika meminta pelayanan, sudah beberapa kali diberikan informasi terkait prasyarat dokumen yang harus dilengkapi ketika mengurus layanan ke desa namun masih saja tidak mengindahkan persyaratan yang harus disiapkan (Samsuri, 2022).

Banyak sekali ketidak sinkronanan akibat kurang komunikasinya antar lembaga, misalkan antara desa dan dukcapil, sehingga kesalahan data acapkali ditemukan (Marikun, 2022).



#### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Dari hasil pengabdian, perangkat desa kini memiliki pengetahuan terkait manajemen pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat, hal ini penting untuk menunjang kinerja pemerintahan desa. Kami berharap akan ada kajian lanjutan guna memperkuat kelembagaan desa dalam bidang pelayanan.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami haturkan terimakasih kepada Pemerintahan Desa Ngabar sebagai tempat pengabdian, terimakasih atas kesempatan dan izinnya, selain itu kami ucapkan terimakasih atas dukungan dari LPPM Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Hakim, & Amran, D. (2019). Hukum dan Masyarakat Desa: Pasca Berlakunya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. *Nizham*, 7(1), 36 - 56.
- Mohi, Kurniati, W., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik : Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(2), 102-110.
- Mayowan, & Yuniadi. (2016). Penerapan teknologi Informasi dan Komunikasi di desa (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan). *Profit : Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 14 - 23.
- Taufiq, Maldun2, S., & Nurkaidah. (2020). Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Desa Se-Kecamatan Tellulimpoe di Kabupaten Bone. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 2(2), 67-73.
- Tri, Y., & Suwitri, S. (2019). Pelayanan Publik di Era Otonomi Desa Antara Harapan dan Kenyataan (Sebuah Tinjauan Kritis). *JPALG : Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(2), 143-155.
- Samsuri. (2022, Juli Jum'at). Pelayanan Public di desa. (t. pengabdi, Pewawancara)
- Marikun. (2022, Juli Jum'at). Pelayanan Publik. (T. Pengabdi, Pewawancara)