

LAPORAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



**PENYULUHAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
GALUR**

Tim Pelaksana :

Indah Wahyu Maesarini, S.IP., M.Si
Drs. Eko Prihatmanto, M.Si

INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Penyuluhan Tentang Standar Pelayanan Publik Di
Kelurahan Galur

Pelaksana

Ketua
Nama Lengkap : Indah Wahyu Maesarini, S.IP., M.Si
NIDN : 0330047601

Anggota
Nama Lengkap : Drs. Eko Prihatmanto, M.Si
NIDN : 0326046501

Sumber Dana : Internal
Biaya dari LPPM : Rp. 5.000.000,-

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi,


(Dr. Bambang Irawan, M.Si, MM)
NIK : 200130580

Jakarta, 18 November 2015
Ketua Pelaksana,


(Indah Wahyu Maesarini)
NIDN : 0330047601

Menyetujui, Kepala LPPM



(Dr. Ir. A. H. Rahadian, M.Si)
NIK : 201219447

PRAKATA

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada kami Tim PPM Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami untuk melaksanakan Pengabdian pada Masyarakat (PPM) sebagai salah satu pengejawantahan dari Tridharma Perguruan Tinggi. PPM yang dilaksanakan berjudul **Penyuluhan Tentang Standar Pelayanan Publik di Kelurahan Galur**.

Kegiatan PPM tersebut dapat terlaksana berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini perkenankanlah kami menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami
2. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami
3. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami
4. Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami
5. Berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu terlaksananya kegiatan PPM ini.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini masih belum mencapai target ideal karena keterbatasan waktu dan dana yang tersedia. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, menurut kami perlu kiranya dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat di lain waktu sebagai kelanjutan kegiatan tersebut. Namun demikian, besar harapan kami semoga PPM ini dapat memberikan manfaat, aamiin.

Jakarta, 18 November 2015

Tim Pelaksana PPM

RINGKASAN

Kelurahan Galur merupakan salah satu kelurahan yang berada dalam wilayah administratif Kecamatan Johar Baru, Jakarta Pusat. Kelurahan Galur terdiri atas 3.271 KK yang terbagi dalam 7 RW dan 84 RT. Di Kelurahan Galur, ada beberapa permasalahan yang terkait pelayanan publik yang kerap kali terjadi, seperti kurang adanya pengaduan masyarakat, ketidaksadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan publik, penundaan berlanjut dan ketidakpastian jangka waktu. Kepastian dalam pelayanan merupakan suatu hal yang pokok. Kurangnya sosialisasi prosedur tentang pelayanan, yang kerap kali membingungkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi seperti ini dapat membuat pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab menggunakan kesempatan untuk melakukan tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, korupsi, kolusi dan nepotisme. 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 tindakan penyelenggara layanan dalam memberikan layanan. Diharapkan masyarakat dapat mengetahui akan berbuat apa ketika terjadi hal-hal yang diluar daripada standar pelayanan yang seharusnya masyarakat peroleh. Terkait dengan berbagai permasalahan yang terpapar di atas, maka bentuk solusi yang akan diberikan berupa penyuluhan kepada pemerintahan di tingkat kelurahan untuk menyusun standar pelayanan publik, disertai dengan sosialisasi dan pelibatan aktif masyarakat dalam menyusun standar pelayanan.

Secara umum, kegiatan berlangsung dengan baik, dihadiri oleh pegawai kelurahan terkait pelayanan dan perwakilan masyarakat dari setiap RT di Kelurahan Galur, Kecamatan Senen, Jakarta Pusat. Peserta mampu mengikuti FGD/ *Focusing Group Discussion* dengan antusias dan memahami materi yang disosialisasikan tentang pelayanan publik dan standar pelayanan publik. Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan, disarankan untuk memperpanjang durasi dan frekuensi sosialisasi, agar khalayak yang dituju atau peserta benar-benar dapat memahami standar pelayanan publik sehingga terbentuk *good governance* di Kelurahan Galur, Kecamatan Senen, Jakarta Pusat. Lebih baik lagi bila dilakukan pendampingan, sebagai tindak lanjut kegiatan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik, Sosialisasi

DAFTAR ISI

| | Hal |
|---|-----------|
| Halaman Pengesahan | ii |
| Prakata | iii |
| Ringkasan | iv |
| Daftar isi | v |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Analisis Situasi | 1 |
| B. Kajian Pustaka | 2 |
| C. Identifikasi dan Rumusan Masalah | 5 |
| D. Tujuan Kegiatan | 5 |
| E. Manfaat Kegiatan | 5 |
| BAB II METODE KEGIATAN PPM | |
| A. Khalayak Sasaran | 6 |
| B. Metode yang Digunakan | 6 |
| C. Langkah-Langkah Kegiatan | 6 |
| BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN PPM | |
| A. Hasil Pelaksanaan Kegiatan | 7 |
| B. Pembahasan | 7 |
| C. Faktor Pendukung dan Penghambat Kegiatan | 7 |
| D. Organisasi Pelaksana | 7 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 8 |
| B. Saran | 8 |
| DAFTAR PUSTAKA | 9 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 10 |
| 1. Daftar Hadir | |
| 3. Sertifikat Kegiatan | |
| 5. Laporan Biaya | |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Analisis Situasi

Kelurahan Galur merupakan salah satu kelurahan yang berada dalam wilayah administratif Kecamatan Johar Baru, Jakarta Pusat. Kelurahan Galur terdiri atas 3.271 KK yang terbagi dalam 7 RW dan 84 RT.

Di Kelurahan Galur, ada beberapa permasalahan yang terkait pelayanan publik yang kerap kali terjadi, seperti kurang adanya pengaduan masyarakat, ketidaksadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan publik, penundaan berlanjut dan ketidakpastian jangka waktu. Kepastian dalam pelayanan merupakan suatu hal yang pokok. 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 penggunaan layanan.

Kurangnya sosialisasi prosedur tentang pelayanan, yang kerap kali membingungkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi seperti ini dapat membuat pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab menggunakan kesempatan untuk melakukan tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, korupsi, kolusi dan nepotisme. 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. Diharapkan masyarakat dapat mengetahui akan berbuat apa ketika terjadi hal-hal yang diluar daripada standar pelayanan yang seharusnya masyarakat peroleh.

Terkait dengan berbagai permasalahan yang terpapar di atas, maka bentuk solusi yang akan diberikan berupa pendampingan kepada pemerintahan di tingkat kelurahan untuk menyusun standar pelayanan publik, disertai dengan sosialisasi dan pelibatan aktif masyarakat dalam menyusun standar pelayanan. Mengingat masyarakat sebagai objek dan pengguna, solusi tersebut akan memberikan kepastian pelayanan publik kepada masyarakat, dengan mrujuk pada berbagai peraturan terkait:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan P
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi K
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang D

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan P
6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan P
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal D

B. Kajian Pustaka

Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara itu kemudian menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat nya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Pelayanan publik menurut Roth (1926:1) 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 Lewis dan Gilman (2005:22) 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.

Standar Pelayanan Publik

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

4. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Menurut Sianipar (1998 : 9), yaitu :

1. Standar sikap personil

Sikap atau personil yang melayani pada saat berinteraksi atau melakukan kontak dengan pelanggan selalu memancarkan :

- a. Senang melayani, tercermin dari sapaan yang santun dan menawarkan bantuan apa yang dapat dibantu, wajah ceria senyum menghias bibir, salam hangat.
- b. Kepekaan, terlihat dari reaksinya merespons, mengakomodasi, menyelesaikan keluhan, permasalahan dan memenuhi kebutuhan, keperluan atau kepentingan pelanggan.

2. Standar kualitas pelayanan terlihat dari :

- a. Ketepatan dan kesesuaian (konfirmasi) dengan spesifikasi atau ketentuan khas dari setiap jasa layanan yang disepakati.
- b. Ketepatan (kesesuaian) dengan ukuran, model (gaya), desain.
- c. Ketepatan kegunaan, nilai manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima, digunakan.
- d. Ketepatan kapasitas saat dioperasikan.
- e. Ketepatan komponen atau kelengkapan pelayanan.

3. Standar waktu, dapat dilihat dari :

- a. Ketepatan waktu dalam menerima, menerima dan menyelesaikan, menyerahkan.
- b. Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan, tuntutan (klaim).

4. Standar kenyamanan, dapat terlihat dari :

Kenyamanan saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa pelayanan.

5. Standar keamanan, dapat terlihat dari keamanan saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa pelayanan.

6. Standar biaya, dapat dilihat dari keamanan saat menunggu, saat menggunakan atau saat memakai jasa pelayanan.

Standar biaya, dapat dilihat dari biaya yang dikeluarkan atas layanan yang diterima jika memang itu ada

C. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam kegiatan ini adalah:

1. Bagaimana pegawai kelurahan dapat melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku di Indonesia?
2. Bagaimana masyarakat mengetahui standar pelayanan publik, khususnya di tingkat kelurahan, yang berlaku di Indonesia?

D. Tujuan

Kegiatan ini bertujuan :

1. Pegawai kelurahan dapat melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku di Indonesia
2. Masyarakat mengetahui standar pelayanan publik, khususnya di tingkat kelurahan, yang berlaku di Indonesia

E. Manfaat

Manfaat kegiatan pengabdian masyarakat ini:

1. Pegawai kelurahan, khususnya Kelurahan Galur mampu menyelenggarakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan publik yang berlaku di Indonesia, sehingga terwujud *good governance* atau tata kelola yang baik.
2. Masyarakat mengetahui standar pelayanan publik, sehingga dapat aktif mengawasi kegiatan pelayanan publik yang diterima.

BAB II METODE KEGIATAN PPM

A. Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran pada kegiatan PPM ini adalah pegawai kelurahan. Pada kegiatan pengabdian masyarakat ini, pegawai Kelurahan Galur. Selain itu, adalah masyarakat Kelurahan Galur yang diwakili masyarakat setiap RT satu orang, sehingga terdapat 84 orang peserta.

B. Metode yang Digunakan

Metode yang digunakan adalah penyuluhan, yang terdiri atas dua macam penyuluhan, yakni penyuluhan untuk pegawai kelurahan sebagai pemberi pelayanan publik dan penyuluhan untuk masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

C. Langkah-langkah Kegiatan

1. FGD/ Focusing Group Discussion

Merupakan kegiatan diskusi bersama masyarakat di organisasi masyarakat atau komunitas yang telah ditentukan oleh mitra lokal. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi persoalan-persoalan yang terjadi di komunitas masyarakat tersebut, sehingga mitra lokal bisa menentukan persoalan atau sektor yang kira-kira paling relevan dan objektif dalam pelaksanaan standar pelayanan publik. Dengan kegiatan ini, dapat diketahui kebutuhan di Kelurahan Galur untuk dapat dijadikan materi penyuluhan sebagai tahap lanjutan dari kegiatan FGD ini.

2. Penyuluhan

Merupakan upaya menginformasikan tentang standar pelayanan publik yang berlaku. Kegiatan ini terbagi menjadi dua macam, untuk pegawai kelurahan dalam hal ini Kelurahan Galur dan untuk masyarakat yang diwakili setiap RT di Kelurahan Galur

BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN PPM

A. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan selama 2 hari. Berikut adalah rincian pelaksanaan kegiatan

Kegiatan hari 1

1. FGD yang dibagi dalam kelompok, dengan maksimal anggota kelompok 10 orang
2. Penyuluhan materi 1: Pelayanan Publik

Kegiatan hari 2

1. Penyuluhan materi 2: Standar Pelayanan Publik
2. Diskusi kasus di kelurahan

B. Pembahasan

Kegiatan dua hari berlangsung dengan lancar. Peserta mengikuti kegiatan dengan antusias. Pada saat FGD, semua peserta sebagai perwakilan setiap RT Kelurahan Galur aktif menyampaikan pendapatnya.

Materi tentang pelayanan publik dan standar pelayanan publik mampu diserap oleh peserta. Hal ini ditunjukkan dari daftar pertanyaan yang diberikan sebelum dan sesudah kegiatan berlangsung

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Kegiatan

Faktor Pendukung

1. Kepemimpinan Lurah yang mendukung seluruh kegiatan yang menyangkut peningkatan pelayanan publik
2. Motivasi masyarakat yang tinggi dalam mengikuti kegiatan ini.

Faktor Penghambat

Waktu pelaksanaan yang terbatas, sedangkan masih banyak hal yang ingin diketahui, baik oleh pegawai kelurahan, maupun masyarakat Kelurahan Galur.

D. Organisasi Pelaksana

Kegiatan dilakukan oleh Tim Dosen Administrasi Publik.

Ketua : Indah Wahyu Maesarini

Anggota : Eko Prihatmanto

Sedangkan tim narasumber kegiatan penyuluhan berasal dari dosen Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiarni: Dr. Bambang Irawan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara umum, kegiatan berlangsung dengan baik, dihadiri oleh pegawai kelurahan terkait pelayanan dan perwakilan masyarakat dari setiap RT di Kelurahan Galur, Kecamatan Senen, Jakarta Pusat. Peserta mampu mengikuti FGD dengan antusias dan memahami materi yang disosialisasikan tentang pelayanan publik dan standar pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan, disarankan untuk memperpanjang durasi dan frekuensi sosialisasi, agar khalayak yang dituju atau peserta benar-benar dapat memahami standar pelayanan publik sehingga terbentuk good governance di Kelurahan Galur, Kecamatan Senen, Jakarta Pusat. Lebih baik lagi bila dilakukan pendampingan, sebagai tindak lanjut kegiatan.

DAFTAR PUSTAKA

Rahardjo Adisasmita, 2009. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Penerbit
PPKED : Makassar

Sianipar. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta:
Lembaga Administrasi Negara.

Tae, Markus. (2003), April *Etika Pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat*. JA.
Vol. 1, No. 2, hal. 108-116.

Laporan Pembiayaan

| No. | Uraian | Volume | Harga Satuan | Biaya |
|---------------|----------------------------------|-----------------|----------------|-------------------------|
| 1. | Honorarium | 2 hari | Rp 500.000,00 | Rp. 1.000.000,00 |
| 2. | Sewa Peralatan: <i>System</i> | 2 hari | Rp. 100.000,00 | Rp. 200.000,00 |
| 3. | Penggandaan proposal | 10 eksemplar | Rp. 150.000,00 | Rp 150.000,00 |
| 4. | Konsumsi 2 hari | 100 orang | Rp. 30.000,00 | Rp 3.000.000,00 |
| 5. | Transport 2 hari | 5 orang | Rp. 100.000,00 | Rp 500.000,00 |
| 6. | Penggandaan laporan | 10 eksemplar | Rp. 15.000,00 | Rp. 150.000,00 |
| JUMLAH | | | | Rp. 5.000.000,00 |