

## PEMAHAMAN DAN HARMONISASI KONSEP-KONSEP STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA TERHADAP APARATUR DESA ADINUSO KECAMATAN REBAN KABUPATEN BATANG

<sup>1</sup> Endro Tri Susdarwono, <sup>2</sup> M. Syamsul Rizal

<sup>1,2</sup> Universitas Peradaban, Universitas Selamat Sri

[Saniscara99midas@gmail.com](mailto:Saniscara99midas@gmail.com)

Kabupaten Brebes, 52211, Indonesia

### Abstract

*This study aims to provide a description of the understanding and harmonization of the concepts of village minimum service standards according to the Republic of Indonesia's Minister of Home Affairs Regulation Number 2 of 2017 to the apparatus of the Adinuso Village, Reban District, Batang Regency. This research is based on community service in Adinuso Village, Reban District, Batang Regency from January to February 2020. In this study, the approach used is a combination of qualitative and quantitative. A qualitative approach is used to describe how the process provides understanding and harmonization of the concepts of village minimum service standards according to the Republic of Indonesia's Minister of Home Affairs Regulation Number 2 of 2017 to the Adinuso Village apparatus, Reban District, Batang Regency, while the quantitative approach used is hypothesis testing of the signs used to analyze service standards village before and after community service is carried out. Meanwhile, in order to ascertain whether or not there is a change in the state of public service standards, before and after treatment (before and after treatment research design) a hypothesis testing method is used for changes using the Mac Nemar change test. The conclusions of this study are (1) that the community service carried out can improve the service standards of the Village Government community, (2) that there has been a change in the standard state of community service in the Adinuso Village Government, Reban District, Batang Regency after community service.*

**Keywords:** *community service system; village; village government*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan memberikan deskripsi tentang pemahaman dan harmonisasi konsep-konsep standar pelayanan minimal desa menurut permendagri RI nomor 2 tahun 2017 terhadap aparatur Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang. Penelitian ini didasarkan pada pengabdian masyarakat di Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang bulan Januari – Februari 2020. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah kombinasi antara kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan tentang bagaimana proses memberikan pemahaman dan harmonisasi konsep-konsep standar pelayanan minimal desa menurut permendagri RI Nomor 2 tahun 2017 terhadap aparatur Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang, adapun pendekatan kuantitatif yang digunakan adalah pengujian hipotesis atas tanda yang digunakan menganalisis standar pelayanan desa sebelum dan sesudah dilaksanakan pengabdian masyarakat. , sedangkan guna memastikan ada atau tidaknya perubahan keadaan standar pelayanan masyarakat, sebelum dan sesudah perlakuan (before and after treatment research design) digunakan suatu metode pengujian hipotesis terhadap perubahan dengan menggunakan Mac Nemar change test. Kesimpulan dari penelitian ini (1) bahwa pengabdian masyarakat yang dilakukan dapat meningkatkan standar pelayanan masyarakat Pemerintahan Desa, (2) bahwa terjadi perubahan keadaan standar pelayanan masyarakat Pemerintahan Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang setelah pengabdian masyarakat.

**Kata Kunci:** *desa; pemerintahan desa; sistem pelayanan masyarakat*

Open Access at: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## PENDAHULUAN

Di Indonesia dalam kehidupan bernegara, Desa menjadi salah satu komponen penting yang tidak dapat dinafikan begitu saja terhadap keberadaannya (Luthfia, 2013). Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Permendagri, 2017). Sedangkan menurut Koentjaraningrat dalam Indrizal (2013) melakukan pemilahan pemahaman tentang definisi desa dalam dua jenis, yaitu komunitas besar (seperti: kota, negara bagian, negara) dan komunitas kecil (seperti: band, desa, rukun tetangga dan sebagainya). Koentjaraningrat mengartikan desa sebagai komunitas kecil yang menentang tetap di suatu tempat. Desa mempunyai posisi dan peran yang lebih berdaulat, besar dan luas dalam mengatur dan mengurus desa. Desa menjadi tolak ukur yang mengawal perubahan desa untuk mewujudkan desa yang mandiri dan inovatif sehingga terbentuk *selfgoverning community* (Putri, 2016). Desa memiliki posisi relative independent berdasarkan keberlangsungan *self-governing community* yang dimiliki oleh desa dalam menjalankan sistem sosial-politik maupun pembangunan. Kemampuan yang dimiliki antara satu desa satu dengan yang lain berbeda-beda dalam kemampuan *self-governing community* (Nugroho, 2018).

Lahirnya Undang-undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (UU Desa) menjadi suatu landasan dalam menciptakan terobosan politik yang mendasar di dalam demokratisasi relasi negara-desa. Desa diberikan posisi sebagai "pemerintahan masyarakat" yang memiliki kewenangan luas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan kemasyarakatan baik berlandaskan sistem desa otonom yang disebut "desa" ataupun sistem organisasi adat yang disebut "desa adat" berdasarkan undang-undang tersebut (Shohibuddin, 2016).

Kepala desa yang dibantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa menjadi pemerintah desa sebagai penyelenggara pemerintahan.

Menjadi hal yang mutlak bahwa pemerintahan sangat diperlukan dalam upaya untuk mengatur rakyat, mengayomi rakyat, serta memenuhi kebutuhan rakyat karena sifat hakikat negara memiliki sifat memaksa, monopoli, dan mencakup keduanya (Sugiman, 2018). Pergeseran terkait pemerintahan desa ditandai oleh perubahan pendekatan yang digunakan, dengan munculnya konsep good governance (tata pelayanan/pemerintahan yang baik dilihat dalam konsep manajemen pembangunan (Saleh, 2008). Diperlukan sebuah langkah strategis dalam rangka memulai pembaharuan praktik *governance* mengingat

pengembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar (Akbar, 2019).

Pelayanan publik merupakan pengejawantahan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat yang diberikan instansi Pemerintah kepada masyarakat (Novianti, 2016). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Williana & Setiawati, 2020). Bila melihat pelayanan desa yang ada di posisi terpencil, pemanfaatan teknologi informasi ini belum maksimal. Selama ini sistem yang digunakan masih dalam bentuk sistem informasi manual, beberapa kendala didapatkan dalam penggunaan sistem manual ini seperti sulit dan lambat dalam proses pengajuan usulan surat baru, perubahan maupun penghapusan data khususnya memberikan laporan data penduduk (Kurniati et.al, 2018). Dengan adanya standar pelayanan minimal desa bertujuan untuk mendorong percepatan dan memberikan pelayanan sesuai kewenangannya, serta sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. SPM Desa meliputi penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan, penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, pemberian surat keterangan, penyederhanaan pelayanan, dan pengaduan masyarakat.

Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik (Suwarno, 2012). Peran serta masyarakat sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan SPM Desa, seperti memberikan informasi data yang diperlukan, dan memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan sistem pelayanan minimal desa. Perangkat desa harus siap memberi pelayanan yang terbaik warga, tanpa mengenal waktu baik siang mau pun malam. Para pamong harus siap menerima keluhan warga atau menjadi tempat pengaduan terkait berbagai persoalan masyarakat desa. Pada umumnya keluhan masyarakat desa mengeluhkan infrastruktur desa, pungli pengurusan sertifikat tanah hingga pembebanan biaya administrasi lain di luar ketentuan regulasi desa.

Ada sembilan ruang lingkup survei kepuasan masyarakat, yaitu 1) persyaratan, teknis, dan administrasi; 2) prosedur, termasuk pengaduan; 3) waktu pelayanan; 4) kejelasan biaya; (5) produk spesifikasi sesuai dengan yang ditetapkan; 6) kompetensi pelaksana; 7) perilaku pelaksana; 8) maklumat pelayanan; dan 9) penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Reformasi pelayanan publik pemerintah desa sebagai bagian tak terpisahkan dari reformasi birokrasi. Dengan membuka layanan pengaduan masyarakat khusus desa menjadikan semua kebijakn menjadi lebih transparan dan desa mudah menyerap aspirasi apa yang ada di desanya.

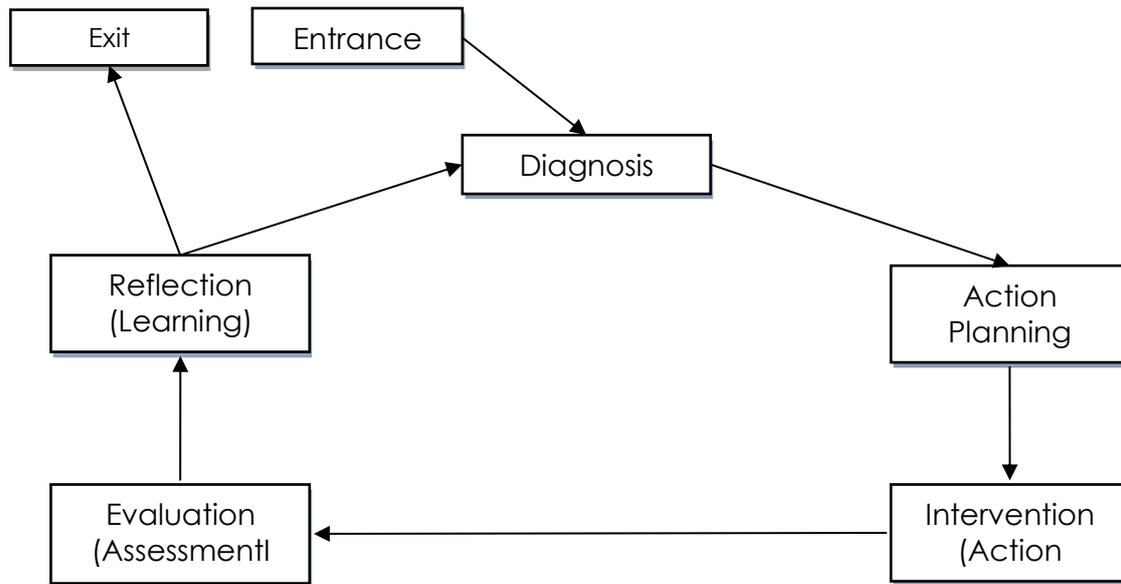
Sumber daya manusia yang berkembang atau maju dapatlah dikatakan akan dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan masyarakat (Wakerkwa, 2016). Perkataan

sumber daya tidak memacu pada suatu benda atau substansi, melainkan pada suatu fungsi operasional untuk mencapai tujuan tertentu, seperti memenuhi kebutuhan dan kepuasan (Kulla, 2018). Para perangkat dituntut untuk selalu bisa beradaptasi dengan lingkungan yang berubah cepat. Perangkat desa adalah abdi, pamong sekaligus pelayan publik yang memiliki tanggung jawab moral mendorong prakarsa, membangun gerakan dan partisipasi masyarakat dengan mengembangkan potensi dan aset pemerintahan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat sehingga pelatihan menjadi aspek yang penting sebagai bagian dari manajemen sumber daya aparatur untuk meningkatkan keterampilan dan kapasitas birokrasi pemerintah desa, dan oleh karenanya desa adalah bagian dari sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, desa melalui pemerintah desa ikut serta berperan dan bertanggung jawab mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil, makmur dan sejahtera.

Penelitian ini bertujuan memberikan deskripsi tentang pemahaman dan harmonisasi konsep-konsep standar pelayanan minimal desa menurut permendagri RI nomor 2 tahun 2017 terhadap aparatur Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang. Penelitian ini didasarkan pada pengabdian masyarakat di Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang bulan Januari – Februari 2020.

## **METODOLOGI**

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan kegunaan dan tujuan tertentu (Lestari & Yudhanegara, 2012). Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah kombinasi antara kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan tentang bagaimana proses memberikan pemahaman dan harmonisasi konsep-konsep standar pelayanan minimal desa menurut permendagri RI Nomor 2 tahun 2017 terhadap aparatur Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang, adapun pendekatan kuantitatif yang digunakan adalah pengujian hipotesis atas tanda yang digunakan menganalisis standar pelayanan desa sebelum dan sesudah dilaksanakan pengabdian masyarakat. , sedangkan guna memastikan ada atau tidaknya perubahan keadaan standar pelayanan masyarakat, sebelum dan sesudah perlakuan (*before and after treatment research design*) digunakan suatu metode pengujian hipotesis terhadap perubahan dengan menggunakan *Mac Nemar change test*. Berikut gambar desain penelitian untuk pendekatan kualitatif yang digunakan.



Gambar 1. Desain Penelitian

Sedangkan gambar desain penelitian untuk pendekatan kuantitatif yang digunakan disajikan berikut ini:



Gambar 2. Desain Penelitian Kuantitatif *Before and After Treatment Research Design*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Masalah yang hendak diselesaikan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah bagaimana memahami dan mengharmonisasikan konsep-konsep standar pelayanan minimal desa menurut Permendagri RI Nomor 2 Tahun 2017 terhadap aparatur desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang. Tujuan dari pengabdian masyarakat ini untuk mendorong percepatan dan memberikan pelayanan sesuai kewenangannya, serta sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa sehingga diharapkan dapat dijadikan referensi bagi para stake holder yang terkait, khususnya yang memiliki concern (perhatian) terhadap pelayanan desa yang dilaksanakan aparatur desa.

Terkait mengenai pengelolaan pemerintahan sendiri dalam rangka pemenuhan kebutuhan, pelayanan, serta pemberdayaan masyarakat, Desa memiliki kemampuan dalam membuat

keputusan, prakarsa dan inisiatif. Desa hendaknya juga disertai dengan peningkatan kapasitas Pemerintah Desa, baik dari aspek keuangan, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia aparatur (Widodo et al., 2008).

### **Kegiatan Pengabdian di Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang**

*Entrance* dalam penelitian ini adalah kesesuaian antara spm Desa Adinuso Kecamatan Rembang Kabupaten Batang dengan spm yang ditentukan dalam Permendagri RI Nomor 2 Tahun 2017. Kemudian, peneliti melakukan identifikasi masalah untuk dapat mendiagnosis kesesuaian yang dimaksudkan dalam permendagri tersebut. Pada tahap diagnosis ini, peneliti melakukan wawancara langsung kepada kepala desa, perangkat desa dan warga masyarakat Desa Adinuso Kecamatan Rembang Kabupaten Batang untuk dapat mengetahui tingkat kesesuaian spm yang sudah ada dan dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Adinuso Kecamatan Rembang Kabupaten Batang, kesulitan apa yang dialami dalam melakukan penyesuaian spm menurut Permendagri RI nomor 2 Tahun 2017serta apa saja factor penyebab dari kesulitan tersebut. Setelah diketahui kesulitan dan factor penyebabnya, peneliti menyusun suatu rencana tindakan (action planning) untuk mengatasi kesulitan tersebut, peneliti merencanakan akan menggunakan intervening melalui kegiatan pengabdian masyarakat. Rencana yang telah disusun tersebut kemudian diterapkan, yaitu dengan melaksanakan pengabdian masyarakat untuk memahamkan dan mengharmonisasikan konsep-konsep standar pelayanan minimal desa menurut Permendagri RI Nomor 2 Tahun 2017 terhadap aparatur desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang.

Setelah pengabdian masyarakat tersebut dilaksanakan, selanjutnya peneliti melakukan evaluasi/assessment. Evaluasi yang dilakukan bukan hanya dengan melakukan pengujian statistik, melainkan juga dengan melakukan observasi terhadap seluruh kegiatan pengabdian masyarakat tersebut. Keseluruhan hasil evaluasi, kemudian direfleksi (refleksi/learning) dengan melihat kelebihan dan kekurangan. Jika hasil refleksi menunjukkan, bahwa masih terjadi kesulitan pada pemahaman dan mengharmonisasian spm sesuai dengan Permendagri RI Nomor 2 Tahun 2017, maka pengabdian dilanjutkan kembali mengikuti tahapan-tahapan sebelumnya sehingga membentuk suatu siklus. Siklus berakhir jika hasil pada refleksi siklus terakhir menunjukkan, bahwa kesulitan dalam melakukan pemahaman dan mengharmonisasian spm tersebut sudah teratasi.

### **Langkah-langkah Perbaikan Pelayanan Dasar Publik di Desa**

Pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public merupakan wujud upaya negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Wulandari, 2017). Layanan dasar publik dapat dipahami sebagai kewajiban pemerintah pusat hingga desa dan swasta

untuk menjamin hak dan kebutuhan warga negara. Kata kuncinya ialah publik. Artinya, pelayan dasar publik diberikan oleh badan publik dan bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Ada tiga jenis bentuk pelayanan dasar publik di desa yakni barang publik, jasa publik dan layanan administratif. Ketiganya didasarkan pada prinsip terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, dan melibatkan masyarakat.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mengamanatkan kewajiban negara untuk melayani setiap warganya untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Pelayanan dasar publik dilakukan secara efektif untuk memperkuat demokrasi, hak asasi manusia, meningkatkan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam dan menguatkan kepercayaan pada pemerintahan desa.

Terkait dengan pemahaman mengenai SPM, Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. SPM merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal (Ipa et al., 2018). Adanya standard pelayanan minimal sangat diperlukan baik bagi Pemerintah daerah maupun bagi masyarakat sebagai konsumen (Riyanti, 2016). Peningkatan mutu dan akses masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah yang diwujudkan dalam berbagai indikator-indikatornya merupakan filosofi standar pelayanan minimal (Syafingi, 2017).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik masyarakat/penduduk merupakan obyek sekaligus subyek dan menjadi target kebijakan (policy target) sehingga memiliki peran dan posisi yang penting (Wahyudi, 2017). Upaya perbaikan harus mencakup tiga hal yakni regulasi, anggaran publik, dan gotong royong. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara perbaikan layanan dasar harus dilakukan. Berikut langkah-langkah yang dilakukan untuk mendorong perbaikan layanan dasar publik di desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang:

#### 1. Pembentukan tim perbaikan pelayanan dasar publik

Unsur pemerintahan dan masyarakat menjadi bagian penting dalam tim perbaikan pelayanan dasar publik. Unsur tim ini akan bertugas untuk melakukan kerja-kerja menyerap aspirasi masyarakat dalam usaha mendorong perbaikan pelayanan publik. Tim juga harus melibatkan juga kelompok keterwakilan perempuan karena, kelompok ini mempunyai peran yang signifikan dalam pelayanan dasar publik, seperti halnya kesehatan dan pendidikan.

2. Pelaksanakan kegiatan temu warga dalam rangka menentukan peringkat prioritas perbaikan dan penyelenggaraan layanan dasar publik

Tujuan dalam temu warga ini dalam rangka menentukan jenis-jenis layanan dasar publik di desa sekaligus menentukan prioritas perbaikan dan penyelenggaraan layanan publik. Seluruh kelompok dan kelas social sedapat mungkin dilibatkan dalam temu warga untuk melaksanakan musyawarah bersama. Sehingga, dapat ditemukan kondisi layanan dasar publik di desa. Jenis-jenis layanan dasar publik di desa misalnya: pendidikan, kesehatan, saluran air bersih, pengurusan layanan surat menyurat, posyandu, dan lain-lain. Dalam musyawarah ini pengidentifikasian terhadap jenis-jenis layanan yang menjadi kebutuhan dan penting bagi masyarakat dilaksanakan, selain itu jenis-jenis layanan dasar yang paling dibutuhkan juga ditentukan.

3. Penyeputusan instrumen survei layanan dasar publik

Bentuk pertanyaan dibuat berdasarkan dari hasil kesepakatan jenis-jenis layanan dasar publik. Proses ini untuk menentukan kuesioner sebagai instrumen survei. Pilihlah kata-kata kunci dari setiap bentuk dan jenis layanan publik dan susun kalimat pertanyaan yang mudah dipahami. Buatlah jenis pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan terbuka untuk mendapatkan informasi yang lebih utuh dari sekedar jawaban "ya" atau "tidak".

Contoh pertanyaan tertutup:

- "Menurut Anda, apakah layanan air bersih di Desa Adinuso sudah baik?"
- "Di Desa Adinuso apakah anda mengetahui proses pengurusan kartu keluarga?"
- "Apakah proses pengurusan kartu keluarga dapat dilakukan dengan cepat di Desa Adinuso?"

Contoh pertanyaan terbuka:

- "Bagaimana proses pengurusan surat miskin di kantor Desa Adinuso?"
- "Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan administrasi di kantor Desa Adinuso?"

Coba ujicoba kuesioner yang telah dibuat.

4. Survei layanan publik

Setelah kuesioner selesai dan disepakati, survei dilakukan. Disepakati anggota tim yang akan melakukan survei. Tim survei dibagi per wilayah. Memilih komposisi warga yang beragam untuk diwawancarai, misalnya jenis kelamin, wilayah dusun dan kelas sosial. Sebelum proses tanya jawab dilakukan, perlu diterangkan maksud dan tujuan survei. Sehingga, narasumber atau warga yang ditanyai dapat memahami maksud dan tujuan survei. Dalam proses tanya jawab digunakan bahasa lokal sehingga, pesan pertanyaan dapat mudah dipahami.

5. Temu warga untuk memverifikasi hasil survei layanan publik.

Setelah data terkumpul dan dirapikan, dibawa dalam forum warga Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang. Forum ini bertujuan untuk memverifikasi hasil data yang telah dikumpulkan oleh tim survei. Melalui forum ini, data hasil survei disepakati bersama.

6. Melakukan analisa terhadap aspek-aspek yang ada dalam spm

SPM Desa antara lain meliputi:

a. penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan;

- 1) persyaratan teknis;
- 2) mekanisme;
- 3) penelusuran dokumen pada setiap tahapan proses;
- 4) biaya dan waktu perizinan dan non perizinan; dan
- 5) tata cara penyampaian pengaduan.

b. penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan;

- 1) data dan informasi administrasi kependudukan dalam Buku Administrasi Kependudukan; dan
- 2) data dan informasi pertanahan pada administrasi umum dalam Buku Tanah Kas Desa dan Tanah di Desa.

c. pemberian surat keterangan;

Pemberian surat keterangan sebagaimana dari Pemerintah Desa kepada masyarakat yang akan melakukan proses suatu pelayanan didasarkan pada data dan informasi yang telah disesuaikan dengan data dasar dan data perubahan. Surat keterangan diberikan apabila berkas yang diperlukan dalam proses suatu pelayanan telah lengkap memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan telah dilengkapi surat keterangan domisili dari RT atau RW. Dalam hal persyaratan untuk proses suatu pelayanan belum lengkap, Pemerintah Desa berkewajiban untuk memberikan informasi tentang kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam proses suatu pelayanan. Pemberian surat keterangan dari Pemerintah Desa kepada masyarakat diselesaikan dalam 1 (satu) Hari.

d. penyederhanaan pelayanan; dan

Penyederhanaan pelayanan sebagaimana dilakukan dalam rangka untuk pelaksanaan penugasan. Pelaksanaan penugasan merupakan penugasan sebagian pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota kepada Desa. Penugasan kepada Desa memperhatikan:

- 1) kemampuan sumber daya manusia di Desa;
- 2) selektifitas dalam pelaksanaan; dan

3) sarana dan prasarana pendukung.

Sarana dan prasarana antara lain:

- 1) tempat/loket pendaftaran;
- 2) tempat pemasukan berkas dokumen;
- 3) tempat pembayaran;
- 4) tempat penyerahan dokumen;
- 5) tempat pelayanan pengaduan;
- 6) ruang tunggu; dan
- 7) perangkat pendukung lainnya.

e. pengaduan masyarakat.

Pengaduan masyarakat merupakan sarana umpan balik bagi Pemerintah Desa guna meningkatkan kualitas pelayanan (Restiadi, 2019). Pemerintah Desa memfasilitasi dan mengoordinasikan pengaduan masyarakat paling lama 3 (tiga) Hari kerja. Untuk melaksanakan pelayanan fasilitasi pengaduan masyarakat Pemerintah Desa menyediakan sarana dan prasarana.

7. Menyusun rekomendasi berdasarkan hasil verifikasi hasil survei perbaikan layanan publik dasar desa

Hasil verifikasi kemudian diolah untuk disusun menjadi rekomendasi perbaikan pelayanan dasar publik di desa. Rancangan disusun oleh tim pelayanan dasar publik di desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang. Rancangan ini yang akan diajukan Musyawarah Desa untuk penyusunan perencanaan pembangunan.

8. Rekomendasi perbaikan layanan publik sebagai dasar kebijakan penyelenggaraan pemerintahan desa (RPJMDesa RKPDesa, dan APBDesa)

Musyawarah desa menjadi ruang rencana pembangunan dan anggaran desa didialogkan dan disepakati. Data hasil survei perbaikan pelayanan publik bisa menjadi dasar untuk perencanaan pembangunan desa. Dengan demikian, proses perencanaan pembangunan berbasis data dan sesuai kebutuhan masyarakat.

### **Analisa Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat dengan Menggunakan Uji Statistik**

Berdasarkan pengujian hipotesis atas tanda, diperoleh informasi mengenai bagaimana pengabdian masyarakat tentang pemahaman dan harmonisasi konsep-konsep standar pelayanan minimal desa menurut permendagri ri nomor 2 tahun 2017 terhadap aparatur Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang mampu meningkatkan spm sesuai dengan Permendagri RI Nomor 2 Tahun 2017. Informasi mengenai hal ini ditampilkan dalam tabel berikut dimana dalam tabel juga telah dicantumkan dampak pelaksanaan pengabdian masyarakat bagi perbaikan spm Pemerintahan Desa Adinuso Kecamatan

Reban Kabupaten Batang, dampak yang terjadi ditandai dengan tanda positif (+) dan negative (-).

**Tabel 1.** Pengujian Hipotesis atas Tanda

No.	SPM	Dampaknya Terhadap Motivasi	Tanda
1	Mekanisme	Meningkat	+
2	Waktu pelayanan	Meningkat	+
3	Maklumat pelayanan	Meningkat	+
4	Penelusuran dokumen pada setiap tahapan proses	Meningkat	+
5	Biaya dan waktu perizinan dan non perizinan	Meningkat	+
6	Tata cara penyampaian pengaduan	Meningkat	+
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Meningkat	+
8	Data dan informasi administrasi kependudukan dalam buku administrasi kependudukan	Menurun	-
9	Data dan informasi pertanahan pada administrasi umum dalam buku tanah kas desa dan tanah di desa	Menurun	-
10	Pemberian surat keterangan	Meningkat	+
11	Penyederhanaan pelayanan	Meningkat	+
12	Loket pendaftaran	Meningkat	+
13	Tempat pemasukan berkas dokumen	Meningkat	+
14	Tempat pembayaran	Meningkat	+
15	Tempat penyerahan dokumen	Meningkat	+
16	Tempat pelayanan pengaduan	Menurun	-
17	Ruang tunggu	Meningkat	+
18	Perangkat pendukung lainnya	Menurun	-

Dari tampilan data yang tercantum dalam tabel tersebut, beberapa langkah pengujian hipotesis yang harus dilakukan di antaranya adalah:

Merumuskan hipotesis nihil dan hipotesis alternative. Setelah kita melihat tampilan data dalam tabel, terlihat bahwa jumlah tanda positif lebih besar, yakni 15. Dengan demikian, mengingat bahwa jumlah selisih positif lebih besar, pengujian hipotesis yang diberlakukan adalah pengujian sisi kanan. Hipotesis nihil pada intinya menyatakan bahwa pengabdian masyarakat tidak dapat meningkatkan spm Pemerintahan Desa. Sedangkan hipotesis alternatif menyatakan bahwa pengabdian masyarakat dapat meningkatkan spm Pemerintahan Desa. Karena itulah, dalam kasus ini hipotesis nihil dan hipotesis alternative dirumuskan secara simbolis sebagai berikut:

$$H_0 : P_{\text{spm Pemerintahan Desa}} = P_{\text{spm Pemerintahan Desa tidak meningkat}}$$

$$H_a : P_{\text{spm Pemerintahan Desa}} > P_{\text{spm Pemerintahan Desa tidak meningkat}}$$

Berkaitan dengan kasus ini, taraf signifikansi yang diberlakukan adalah 5% atau 0,05. Dalam tabel khai-kuadrat, nilai khai-kuadrat untuk derajat kebebasan sebesar 1 dan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,841. Sedangkan untuk kriteria pengujian kasus ini, pengujian hipotesis yang diberlakukan adalah pengujian sisi kanan. Maka, kriteria pengujian yang diberlakukan dalam kasus ini adalah bahwa hipotesis nihil diterima apabila

$$x^2 \leq 3,841$$

Sedangkan hipotesis nihil ditolak jika

$$x^2 > 3,841$$

Berikutnya untuk dihitung nilai khai-kuadrat. Dalam tabel, jumlah selisih atau tanda positif ( $n_1$ ) adalah 15 dan jumlah selisih atau tanda negative ( $n_2$ ) adalah 3. Sehingga, berdasarkan rumus untuk menghitung nilai khai-kuadrat yang telah ditampilkan, nilai khai-kuadratnya adalah sebesar

$$x^2 = \frac{[(n_1 - n_2) - 1]^2}{n_1 + n_2}$$

$$\frac{[(15 - 3) - 1]^2}{(15 + 3)} = \frac{121}{18} = 6,72$$

Berdasarkan atas hasil perhitungan di atas, nilai khai-kuadrat adalah 6,72. Nilai khai-kuadrat itu lebih besar daripada nilai khai-kuadrat dalam tabel sebesar 3,841. Dengan demikian, hipotesis nihil yang menyatakan bahwa pengabdian masyarakat tidak dapat meningkatkan spm Pemerintahan Desa ditolak. Sebaliknya, hipotesis alternative yang menyatakan bahwa pengabdian masyarakat dapat meningkatkan spm Pemerintahan Desa bisa diterima.

Sedangkan untuk *Mac Nemar change tes* guna memastikan ada atau tidaknya perubahan keadaan standar pelayanan masyarakat Pemerintahan Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang, sebelum dan sesudah perlakuan (*before and after treatment research design*) dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 2.** Pengujian Hipotesis atas Perubahan *Mac Nemar change tes*

No.	SPM	Keadaan SPM sebelum pengabdian masyarakat	Keadaan SPM sebelum pengabdian masyarakat
1	Mekanisme	Ada	Ada
2	Waktu pelayanan	Tidak Ada	Ada
3	Maklumat pelayanan	Ada	Tidak Ada
4	Penelusuran dokumen pada setiap tahapan proses	Tidak Ada	Ada
5	Biaya dan waktu perizinan dan non perizinan	Tidak Ada	Ada
6	Tata cara penyampaian pengaduan	Tidak Ada	Ada
7	Penanganan pengaduan,	Tidak Ada	Ada

	saran, dan masukan		
8	Data dan informasi administrasi kependudukan dalam buku administrasi kependudukan	Tidak Ada	Ada
9	Data dan informasi pertanahan pada administrasi umum dalam buku tanah kas desa dan tanah di desa	Tidak Ada	Ada
10	Pemberian surat keterangan	Tidak Ada	Ada
11	Penyederhanaan pelayanan	Tidak ada	Tidak Ada
12	Loket pendaftaran	Ada	Ada
13	Tempat pemasukan berkas dokumen	Ada	Ada
14	Tempat pembayaran	Ada	Ada
15	Tempat penyerahan dokumen	Ada	Ada
16	Tempat pelayanan pengaduan	Ada	Ada
17	Ruang tunggu	Ada	Ada
18	Perangkat pendukung lainnya	Ada	Ada

Dari tampilan data yang tercantum dalam tabel tersebut, beberapa langkah pengujian hipotesis yang harus dilakukan di antaranya adalah:

Merumuskan hipotesis nihil dan hipotesis alternative. Hipotesis nihil pada intinya menyatakan bahwa tidak terjadi perubahan keadaan spm Pemerintahan Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang setelah pengabdian masyarakat. Sedangkan hipotesis alternatif menyatakan bahwa terjadi perubahan keadaan spm Pemerintahan Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang setelah pengabdian masyarakat. Karena itulah, dalam kasus ini hipotesis nihil dan hipotesis alternative dirumuskan secara simbolis sebagai berikut:

$$H_0 : P_{\text{spm Pemerintahan Desa}} = P_{\text{spm Pemerintahan Desa tidak terjadi perubahan}}$$

$$H_a : P_{\text{spm Pemerintahan Desa}} \neq P_{\text{spm Pemerintahan Desa tidak terjadi perubahan}}$$

Berkaitan dengan kasus ini, taraf signifikansi yang diberlakukan adalah 5% atau 0,05. Dalam tabel khai-kuadrat, nilai khai-kuadrat untuk derajat kebebasan sebesar 1 dan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,841. Nilai khai-kuadrat dalam tabel sebesar 3,841 itu menjadi landasan untuk merumuskan kriteria pengujian serta kesimpulan akhir. Karenanya, kriteria pengujian hipotesis yang diberlakukan adalah bahwa hipotesis nihil diterima apabila

$$x^2 \leq 3,841$$

Sedangkan hipotesis nihil ditolak jika

$$x^2 > 3,841$$

Apabila prosedur pengujian hipotesis yang dilakukan dalam kasus ini telah sampai pada tahapan menghitung nilai khai-kuadra, sebelumnya beberapa langkah perhitungan harus ditempuh. Hasilnya ditampilkan secara ringkas melalui tabel 2 x 2 di bawah.

**Tabel 3.** Perubahan Keadaan SPM Sebelum dan Sesudah Pengabdian Masyarakat

Keadaan spm sebelum pengabdian masyarakat	Keadaan spm sebelum pengabdian masyarakat	
	Ada	Tidak Ada
Tidak Ada	8	1
Ada	8	1

Kemudian, berdasarkan tampilan data dalam tabel 3 tersebut nilai khai-kuadrat dihitung melalui penerapan rumus berikut. Pada kasus ini, besarnya nilai khai-kuadrat adalah:

$$x^2 = \frac{\left[A - \left(\frac{A+D}{2}\right)\right]^2}{\frac{A+D}{2}} + \frac{\left[D - \left(\frac{A+D}{2}\right)\right]^2}{\frac{A+D}{2}}$$

$$x^2 = \frac{\left[8 - \left(\frac{8+1}{2}\right)\right]^2}{\frac{8+1}{2}} + \frac{\left[1 - \left(\frac{8+1}{2}\right)\right]^2}{\frac{8+1}{2}} = \frac{12,25}{4,5} + \frac{12,25}{4,5} = 5,44$$

Berdasarkan hasil perhitungan pada tahapan sebelumnya, nilai khai-kuadrat adalah 5,44. Nilai tersebut lebih besar daripada nilai khai-kuadrat dalam tabel 3,841. Sehingga, hipotesis nihil yang menyatakan bahwa tidak terjadi perubahan keadaan spm Pemerintahan Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang setelah pengabdian masyarakat ditolak. Sebaliknya, hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa terjadi perubahan keadaan spm Pemerintahan Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang setelah pengabdian masyarakat diterima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan gambaran diatas dinyatakan bahwa pengabdian masyarakat yang dilakukan guna memberikan pemahaman dan harmonisasi konsep-konsep standar pelayanan minimal desa menurut Permendagri RI Nomor 2 Tahun 2017 terhadap aparatur desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang, dengan tujuan untuk mendorong percepatan dan memberikan pelayanan sesuai kewenangannya, serta sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa mampu membuat perubahan terhadap sistem pelayanan masyarakat menjadi lebih baik. Kesimpulan ini diperoleh dari pengujian statistik yang menyatakan bahwa dari penelitian ini (1) pengabdian masyarakat yang dilakukan dapat meningkatkan standar pelayanan masyarakat Pemerintahan Desa, (2) terjadi perubahan keadaan standar pelayanan masyarakat Pemerintahan Desa Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang setelah pengabdian masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Akbar, Rahmat. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Kepastian Pelayanan Publik Di Desa Melalui Standar Pelayanan. *JPALG: Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(1), 37-51.
- Indrizal, Edi. (2013). Memahami Koonsep Perdesaan dan Tipologi Desa di Indonesia. FISIP Unand.
- Ipa, Agustian. (2018). Penguatan Kemitraan Dengan Kader Kesehatan Dalam Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Program Kesehatan Untuk Meningkatkan Kesehatan Ibu Dan Anak Di Wilayah Desa Binaan. *Media Implementasi Riset Kesehatan*, 1(1), 25-28.
- Kulla, Tenius. (2018). Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Tinggilbet Distrik Beoga Kabupaten Puncak Provinsi Papua. *JPD*, 3(2), 1-11.
- Kurniati, Rezki, Jaroji, Agustiawan. (2018). Sistem Layanan Mandiri di Kantor Desa Berbasis Web. *Jurnal Inovtek Polbeng*, 3(1), 16-23.
- Lestari, Karunia Eka & Yudhanegara, Mokhammad Ridwan. (2015). *Penelitian Pendidikan Matematika*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Luthfia, Agusniar Rizka. (2013). Menilik Urgensi Desa di Era Otonomi Daerah. *Journal of Rural and Development*, 4(2), 135-143.
- Novianti, Rina. (2016). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas. *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
- Nugroho, Hanantyo Sri. (2018). Menimbang Pentingnya Penguatan Kelembagaan Pemerintah Desa. *Journal of Governance*, 3(1), 35-49.
- Putri, Lia Sartika. (2016). Kewenangan Desa dan Penetapan Peraturan Desa. *Jurnal LEGISLASI INDONESIA*, 13(2), 161-176.
- Restiadi, Sherly Alvia. (2019). Implementasi Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa (Studi Kasus Di Desa Dendun Kecamatan Mantang Tahun 2017). *Skripsi*, FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.
- Riyanti. (2016). Ketentuan Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana Dan Keluarga Sejahtera Berdasarkan Asas Perikemanusiaan Dan Hak Asasi Manusia. *Soepa: Jurnal Hukum Kesehatan*, 2(2), 204-216.
- Saleh, Hasrat Arief. (2008). Kajian tentang Pemerintahan Desa Perspektif Otonomi Daerah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan: Government*, 1(1), 1-24.
- Shohibuddin, Mohamad. (2016). Peluang dan Tantangan Undang-undang Desa dalam Upaya Demokratisasi Tata Kelola Sumber Daya Alam Desa: Perspektif Agraria Kritis. *MASYARAKAT: Jurnal Sosiologi*, 21(1), 1- 33.
- Sugiman. (2018). Pemerintahan Desa. *Jurnal Binamulia Hukum*, 7(1), 82-95.
- Suwarno, Joni. (2012). Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu). *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*, 1(2), 184-211.
- Syafingi, Habib Muhsin. (2017). Konstitusionalitas Standar Pelayanan Minimal. *Jurnal Hukum Novelty*, 8(2), 216-231.
- Permendagri RI Nomor 2 Tahun 2017
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019

Wahyudi, Andi. (2017). Penataan Kewenangan (Urusan) Pemerintahan Desa dan Pengembangan Standar Pelayanan Minimal (SPM). *Jurnal Borneo Administrator*, 4(1), 1-16.

Wakerkwa, Onius. (2016). Peranan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pembangunan Masyarakat Di Desa Umbanume Kecamatan Pirime Kabupaten Lanny Jaya. *Jurnal Holistik*, 9(17), 1-22.

Widodo, Tri et al. (2008). Penataan Kewenangan (Urusan) Pemerintahan Desa dan Pengembangan Standar Pelayanan Minimal (SPM), Roundtable Discussion Penguatan Otonomi Desa, diselenggarakan oleh PKP2A II LAN Makassar.

Williana & Setiawati, Budi. (2020). Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Liyu Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. *JAPB*, 3(2), 1111-1124.

Wulandari, Lisna. (2017). Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Oleh Kepala Desa Di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(3), 468-475.