



STANDAR PELAYANAN DESA: KUNCI PERBAIKAN LAYANAN PUBLIK DI BALANGAN

Anwar Hadi, Sos, MM dan Sahruji, S.Sos

Analisis Kebijakan

Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Balangan

Provinsi Kalimantan Selatan

Pendahuluan

Desa memiliki kewenangan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik berdasarkan UU Desa Nomor 6 Tahun 2014. Pelayanan publik desa seharusnya mampu memenuhi asas transparansi, akuntabilitas, kepastian waktu, kesederhanaan, dan profesionalitas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Di Kabupaten Balangan, kondisi pelayanan publik desa masih menghadapi tantangan besar. Hasil Pendampingan dan observasi bersama Ombudsman RI menunjukkan bahwa sebagian besar desa belum memiliki standar pelayanan, belum menyusun SOP serta belum mengelola informasi publik secara terbuka.

Policy Brief Series

Desember 2025



Ditujukan Kepada

- Pemerintah Kabupaten Balangan
- Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan

Ringkasan Eksekutif

Pelayanan publik desa di Kabupaten Balangan belum berjalan optimal. Dari 153 desa, hanya sekitar 10 desa yang memiliki kesiapan tata kelola pelayanan yang lebih baik, sementara mayoritas lainnya belum memiliki Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP), fasilitas layanan tidak memadai, maupun sistem informasi dan pengaduan yang tidak transparan. Kondisi ini diperparah oleh meningkatnya laporan maladministrasi ke Ombudsman RI yang berasal dari desa-desa di wilayah Balangan.



Sarana prasarana pelayanan yang belum memadai, termasuk akses disabilitas, ruang tunggu, maupun fasilitas pengaduan akibatnya laporan maladministrasi di sektor pelayanan desa cenderung meningkat, menunjukkan adanya kesenjangan antara standar yang seharusnya diterapkan dengan praktik pelayanan di lapangan.



Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Prov. Kalsel

Deskripsi Masalah

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, serta temuan Ombudsman RI bersama Tim Pemerintah Daerah, terdapat empat permasalahan pokok:

a. Belum Adanya Standar Pelayanan di Desa

- Tidak tersedia dokumen Standar Pelayanan (SP).
- Desa tidak mengetahui format, indikator, maupun kewajiban penyusunan SP.

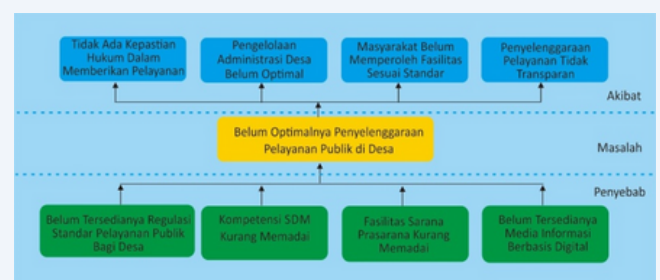
b. Kompetensi SDM Aparatur Desa Belum Memadai

- Banyak aparatur belum memahami konsep SOP dan tata cara penyusunannya.

- Pengetahuan terkait pelayanan prima, pengelolaan pengaduan, dan pengukuran kinerja sangat terbatas.
- c. Sarana dan Prasarana Layanan Tidak Layak
- Ruang pelayanan sempit atau bercampur dengan ruang kerja aparatur.
 - Tidak tersedia loket khusus, ruang tunggu nyaman, fasilitas disabilitas, atau ruang pengaduan.
 - Sanitasi dan kebersihan belum menjadi prioritas.
- d. Minimnya Pemanfaatan Teknologi Informasi
- Informasi pelayanan hanya dipasang pada papan pengumuman.
 - Pengelolaan aduan manual dan tidak terdokumentasi dengan baik.
 - Website desa, media sosial, dan aplikasi digital belum dimanfaatkan.

Kondisi tersebut menghambat terwujudnya prinsip pelayanan prima yang cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan memberikan kepastian bagi masyarakat. (Ridwan & Sudrajat, 2009) setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Ruang pelayanan harus ditata dengan rapi, bersih, teratur, seluruh pengguna layanan harus mengantri, Petugas-petugas bekerja secara profesional, dan berintegritas; menunggu di ruang tunggu yang nyaman, dan dilengkapi dengan sistem keamanan yang baik, Sistem Informasi Pelayanan Publik yang mudah diakses oleh masyarakat penerima layanan, Transparan seluruh informasi pelayanan diberikan dengan terbuka, Menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik.





Berdasar pada analisis problem tree diatas dan kajian teori:

- a. Belum Tersedianya Standar Pelayanan di Desa
 - Aparatur desa belum memahami substansi dan format SP.
 - Tidak adanya Perbup sebagai pedoman teknis.
- b. Kompetensi SDM Aparatur Desa Terbatas
 - Minim pemahaman tentang SOP, pelayanan prima, dan pengelolaan pengaduan.
- c. Sarana dan Prasarana Pelayanan Tidak Memadai
 - Ruang layanan bercampur dengan ruang kerja aparatur desa.
 - Tidak ada loket layanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, atau fasilitas disabilitas.
 - Kebersihan dan sanitasi belum terkelola dengan baik.
- d. Teknologi Informasi Belum Dimanfaatkan Optimal
 - Informasi pelayanan hanya ditampilkan di papan pengumuman.
 - Pengaduan masih manual dan tidak terdokumentasi.
 - Website, media sosial, dan platform digital belum dimanfaatkan.

Kondisi tersebut dapat menimbulkan konsekuensi sebagai berikut :

- Tidak tercapainya tujuan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu perlindungan dan kepastian hukum.
- Meningkatnya risiko maladministrasi (penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, kurang transparan, dan lain-lain).
- Tidak Tersedia sarpras pelayanan yang memadai sehingga pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur Tidak terwujud.
- Menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dan pemerintah daerah

Alternatif Kebijakan

Berdasarkan hasil analisis akar masalah melalui Problem Tree, berikut adalah rekomendasi kebijakan strategis yang dapat dilakukan Pemerintah Kabupaten Balangan, DPAKBPMMD serta desa diwilayah Kabupaten Balangan untuk mengoptimalkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik didesa yakni:

- 1.Peningkatan kompetensi aparatur Pemerintah Desa
- 2.digitalisasi informasi & pengaduan
- 3.pembentukan desa percontohan
- 4.Perlu Peraturan Bupati tentang standar pelayanan desa
- 5.perbaikan sarana prasarana layanan

Berdasarkan hasil analisis dan grid analysis (matrix analysis), beberapa alternatif kebijakan yang dapat dipertimbangkan adalah :

No	Kebijakan	Efektivitas	Efisiensi	Political visability	Administratif operability	TOTAL	PRIORITAS
1	Peningkatan kompetensi aparatur Pemerintah Desa	1.47	1.31	1.80	1.38	5.96	6
2	digitalisasi informasi dan pengaduan	1.56	1.53	1.58	1.30	5.97	5
3	pembentukan desa percontohan	1.63	1.72	1.91	1.25	6.51	2
4	Perlu Peraturan Bupati tentang standar pelayanan desa	1.88	1.84	2.18	1.38	7.27	1
5	perbaikan sarana prasarana layanan	1.75	1.53	1.58	1.30	6.16	3

Penyusunan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan Publik Desa

- Mengisi kekosongan regulasi turunan terkait Standar Pelayanan di desa.
- Mengacu pada PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Permendagri Nomor 2 Tahun 2017, dengan penyesuaian kebutuhan dan kearifan lokal.

Peningkatan Kompetensi Aparatur Desa

- Pelatihan terstruktur mengenai penyusunan SP dan SOP, pelayanan prima, pengelolaan pengaduan, dan pengukuran kinerja.
- Pendampingan teknis oleh perangkat daerah terkait dan mitra (misalnya Ombudsman, perguruan tinggi, atau lembaga lain).



Penguatan Sarana dan Prasarana Pelayanan

- Penataan ruang pelayanan yang ramah masyarakat, tertib, bersih, dan nyaman.
- Penyediaan ruang tunggu, loket layanan, ruang pengaduan, fasilitas disabilitas, dan sanitasi yang layak.

Digitalisasi Informasi dan Pengaduan Publik

- Pengembangan dan pemanfaatan website, media sosial, atau aplikasi sederhana untuk publikasi informasi pelayanan dan pengelolaan pengaduan.
- Integrasi dengan sistem pengaduan yang dikelola pemerintah kabupaten, sehingga pengaduan dapat dimonitor secara lebih efektif.

Pembentukan Desa Percontohan Anti Maladministrasi

- Menetapkan desa-desa yang telah siap sebagai model praktik baik untuk percepatan replikasi ke desa lain.
- Menyusun paket kebijakan dan panduan replikasi bagi 143 desa lainnya di Kabupaten Balangan.

Rekomendasi

Berdasarkan prioritas dan hasil analisis, rekomendasi kebijakan yang disarankan adalah:

Jangka Pendek (1-2 Tahun)

Menyusun dan Menetapkan Peraturan Bupati Balangan tentang Kewajiban Penyusunan Standar Pelayanan Publik Desa.

- Perbup mengatur kewajiban penyusunan SP dan SOP di desa, mekanisme penyusunan Perbup disusun dengan mengacu pada PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014, Permendagri Nomor 2 Tahun 2017, serta peraturan lain yang relevan.

Jangka Menengah (3-5 Tahun)

Penetapan dan Pengembangan Desa Percontohan Anti Maladministrasi.

- Melanjutkan program 10 desa yang telah dipersiapkan bersama Ombudsman RI sebagai desa percontohan.

Jangka Panjang (di atas 5 Tahun)

Modernisasi Sarana dan Prasarana Pelayanan, Integrasi Pengelolaan Pengaduan, dan Penguatan SDM Aparatur Desa.

- Peningkatan dan penataan ruang pelayanan, fasilitas disabilitas, teknologi informasi.
- Pengembangan sistem pengaduan terintegrasi antara desa dan kabupaten dengan memanfaatkan platform digital.
- Program peningkatan kapasitas SDM aparatur desa secara berkelanjutan melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan sertifikasi kompetensi pelayanan publik.

Belum optimalnya pelayanan publik desa di Kabupaten Balangan disebabkan oleh ketiadaan regulasi standar pelayanan, rendahnya kompetensi aparatur, sarpras yang terbatas, dan minimnya penggunaan teknologi.

Penyusunan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan Desa, pengembangan desa percontohan anti-maladministrasi, serta penguatan sarpras dan kapasitas SDM menjadi langkah kunci untuk mewujudkan pelayanan yang tertib, transparan, dan responsif. Implementasi kebijakan yang konsisten akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperkuat tata kelola pemerintahan desa.

Daftar Pustaka

- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Kementerian Dalam Negeri. (2017). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.
- Ridwan, & Sudrajat. (2009). Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik.
- Teguh W. (tanpa tahun). Membangun Budaya Pelayanan Prima