

Pengarustamaan Pelayanan Publik Inklusif di Tingkat Desa

Novita Maulida Ikmal^{1*}, Nur Holifah², Lutfia Nurul Hidayati³, Persiana Nofrianti Moi⁴

Universitas Wijaya Putra ^{1,2,3,4}

novitamaulidaikmal@uwp.ac.id ^{1*}, nurholifah@uwp.ac.id ², lutfianurulhidayati@uwp.ac.id ³,
nofriantimoi@gmail.com ⁴

Abstract

Inclusive public services at the village level have not yet become the mainstream agenda in public services. Therefore, community dedication is very appropriate if it is directed to assisting the improvement of inclusive public services. Based on observations there are two main problems experienced by partners. First, village officials do not understand the urgency of inclusive public services, especially the benefits for improving public services. Second, because they do not understand the urgency of inclusive public services, so far, Beton Village has not yet had a service policy or Standard Operating Procedure (SOP) that contains inclusiveness values. Third, village infrastructure that does not support accessibility, such as breastfeeding rooms, wheelchair access, and so on. The method used is mentoring various seminars, demonstrations, and exercises. The output in this community dedication program is the assistance of inclusive public services in three stages. First, Assistance in increasing the capacity of village apparatus human resources through inclusive public service seminars. Second, assistance in policy making in the form of Standard Operating Procedures (SOP) for village services. Third, assistance in the form of village fund budgeting which is directed at planning for the physical development of offices based on inclusiveness.

Keywords: *Inclusive Public Service, Village Government, Standard Operating Procedure (SOP)*

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang inklusif saat ini dibutuhkan tidak hanya di tingkat pemerintahan daerah maupun pemerintahan pusat, melainkan juga dibutuhkan di tingkat pemerintahan desa. Sebab, sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa disebutkan bahwa pemerintah desa menyelenggarakan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam yuridis dan posisi politik, pemerintahan desa menjadi bagian integral dalam pelayanan publik secara nasional.

Secara umum pemerintahan desa memiliki tugas dan fungsi sebagai percepatan terwujudnya penerapan prinsip-prinsip otonomi ditingkat kecil (pedesaan) dalam konteks perwujudan kehidupan masyarakat yang lebih demokratis disegala lini kehidupan terutama pada proses perumusan kebijakan desa serta upaya memberikan pelayanan publik yang maksimal dan berkualitas kepada masyarakat desa (Rauf & Maulidiah, 2015:32). Secara sederhana bisa dikatakan bahwa pemerintah desa sebagai perwujudan dari otonomi ditingkat lokal dan kecil memiliki kewenangan dalam mengatur dan membuat kebijakan untuk kemaslahatan masyarakat desa serta memiliki tugas untuk melayani masyarakat desa secara langsung, sebagai unit terkecil dalam pemerintahan, pemerintah desa langsung bersinggungan dengan masyarakat secara masif.

Penyelenggaraan pemerintahan di level desa memiliki asas-asas tersendiri yang harus diperhatikan serta dipertimbangkan dalam implementasinya. Asas-asas ini harus sesuai dengan substansi, filosofis dan semangat yang terkandung dalam UU No. 6 tahun 2014 tentang desa pasal 3, yang isinya mengatur desa berdasarkan rekognisi, subsidiaritas, keberagaman, kebersamaan, kegotongroyongan, kekeluargaan, musyawarah, demokrasi, kemandirian, partisipasi, kesetaraan, pemberdayaan dan keberlanjutan. Selain itu jika menelisik pasal 24 Undang-Undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa, terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan desa harus berdasarkan kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintahan, tertib kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, kearifan lokal, keberagaman serta partisipatif. Sehingga bisa dikatakan bahwa pemerintahan desa dalam proses implementasinya harus menggunakan beberapa asas untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat desa.

Dari uraian diatas bisa dilihat bahwa UU No. 6 Tahun 2014 tentang desa secara implisit menginginkan pertumbuhan dan perkembangan desa inklusi. Desa inklusi sendiri adalah sebuah desa yang terbuka terhadap seluruh lapisan masyarakat, dialogis (memiliki komunikasi yang bersifat dua arah bukan hanya instruktif), merangkul seluruh lapisan masyarakat desa mulai dari semua golongan, dan desa yang toleran (Probosiwi, 2017:217-228). Perlu diketahui bahwa untuk membangun sebuah desa inklusi membutuhkan sebuah sistem serta jaringan yang mendukung, dimulai dari aparatur desa sampai dengan kebijakan desa yang mendukung implementasi desa inklusi.

Sejauh ini—dalam amatan terbatas penulis— desa inklusif belum menjadi wacana yang masif di kalangan pemerintahan desa, padahal sebagai bagian entitas yang menyelenggarakan pelayanan publik sudah semestinya wacana inklusifitas dipahami oleh pemerintah desa baik oleh kepala desa maupun para perangkat desa. Perihal pentingnya pelayanan publik inklusif di tingkat desa setidaknya berangkat dari dua hal yakni, pertama, warga desa mencerminkan keragaman yang cukup tinggi, mulai dari keragaman pendidikan, latar belakang ekonomi, maupun kondisi khusus seperti dari warga lansia, maupun kelompok disabilitas.

Adanya keragaman ini kemudian membutuhkan cara pandang yang inklusif dalam pemberian pelayanan publik. Pendek kata, tidak semua warga dilayani dengan model dan pendekatan yang sama. Kedua, dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebagaimana diatur dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dua pertimbangan ini yang kemudian menjadi analisis situasi yang mendasari kenapa penting wacana pelayanan publik inklusif menjadi arus utama dalam pemerintah desa. Sehingga pemerintah desa dapat menyelenggarakan pelayanan publik untuk seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok-kelompok yang berkebutuhan khusus. Oleh karena itu, pengarusutamaan pelayanan publik inklusif juga semestinya dikembangkan di tingkat pemerintahan desa, tidak hanya sebatas di pemerintahan pusat maupun pemerintah daerah.

Pemberdayaan desa dalam rangka membangun desa inklusif harus dimulai dari penguatan organisasi desa. Organisasi desa jika merujuk kepada UU No. 6 Tahun 2014 tentang desa, unsur pemerintah desa terdiri kepala desa serta perangkat desa. Perangkat desa sendiri terdiri dari beberapa unsur seperti sekretaris desa, kepala dusun atau wilayah serta kaur atau kepala urusan. Selain itu didalam desa terdapat salah satu unsur penyelenggara pemerintahan desa yaitu BPD atau kepanjangan dari Badan Permusyawaratan Desa. BPD merupakan suatu badan permusyawaratan desa yang secara langsung turut ikut serta dalam pembahasan dan menyepakati suatu rumusan kebijakan yang akan dikeluarkan oleh desa (Rauf & Maulidiah, 2015:181). BPD sebagai lembaga permusyawaratan ditingkat desa memiliki posisi yang cukup sentral dalam membawa aspirasi masyarakat untuk diteruskan dalam musyawarah yang dilakukan pemerintah desa dalam membuat sesuatu kebijakan.

Perencanaan pembangunan dari bawah secara konseptual menjadi masterplan di Indonesia, begitu juga untuk pembangunan di tingkat desa (Gasi, 2010:40). Perencanaan pembangunan sendiri bukan hanya bersifat pembangunan secara fisik atau biasa disebut sebagai pembangunan infrastruktur tetapi pembangunan juga mengarah kepada mekanisme pelayanan sampai dengan pembangunan sumber daya manusia baik ditataran aparatur desa sampai dengan masyarakat desa. Perencanaan pembangunan menjadi sesuatu hal yang kompleks karena dari sinilah tujuan dari masa depan desa ditentukan, dalam artian perencanaan menjadi andil penting untuk menciptakan desa inklusi ketika perencanaan desa mengarah kepada indikator-indikator desa inklusi begitu juga sebaliknya.

Seperti yang dijelaskan diatas desa sendiri adalah suatu wilayah kecil otonom, sehingga dapat membuat suatu kewenangan lokal berskala desa. Dalam membuat kewenangan berskala desa harus berdasarkan asal-usul, sehingga bisa dikatakan bahwa hal ini yang mendasari terciptanya desa inklusi dengan tetap menghormati hak tradisional desa dan hak-hak masyarakat khusus seperti penyandang difabel, ibu menyusui dll. Pembangunan desa inklusi sendiri adalah suatu bentuk pembangunan yang melibatkan multistakholder di tingkat desa, antara masyarakat desa, aparatur desa serta organisasi desa saling berkolaborasi untuk mengatasi isu pembangunan yang secara khusus melibatkan kelompok marginal.

Pelibatan masyarakat desa dalam proses perencanaan dan penganggaran sebenarnya untuk

memastikan dan mengidentifikasi apa yang menjadi prioritas pembangunan, kebijakan, serta program yang tepat untuk desa. Pembentukan desa inklusif secara tidak langsung akan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan kesejahteraan bersama lebih besar untuk seluruh lapisan masyarakat (Muthoifin & Widodo, 2020:40-56). Sehingga secara garis besar bisa dikatakan bahwa desa inklusi akan memberikan banyak efek positif kepada seluruh lapisan masyarakat karena akan mengakomodir seluruh kebutuhan masyarakat, dalam artian desa inklusi bukan hanya dikhususkan untuk salah satu golongan masyarakat melainkan untuk seluruh kelompok masyarakat baik yang mayoritas maupun minoritas seperti penyandang disabilitas. Dari uraian diatas bisa dilihat bahwa desa inklusi bisa tercipta jika ada kerjasama yang solid di desa terutama dari aparat desa sendiri, sebagai ujung tombak awal terciptanya desa inklusi.

Artikel ini fokus pada dua hal utama. Pertama, bagaimana konsep pelayanan publik inklusif. Hal ini bertujuan untuk memetakan secara konseptual pelayanan publik inklusif. Kedua, bagaimana gagasan desa inklusif dapat diwujudkan, termasuk indikator dan prasyarat apa yang mesti dilakukan agar pelayanan publik inklusif di tingkat desa itu dapat terwujud. Studi kasus dalam artikel ini mengambil dari pengabdian masyarakat di Desa Beton Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik Jawa Timur.

2. Metode

Untuk memecahkan masalah yang sudah diidentifikasi dan dirumuskan, agar kegiatan pengabdian masyarakat dapat berjalan dengan lancar maka sebagai alternatif pemecahan masalah adalah sebagai berikut: pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan pendekatan klasikal. Pendekatan klasikal dilakukan pada saat pelaksanaan pendampingan pemberian materi kepada perangkat desa terkait pelayanan inklusif. Adapun metode yang digunakan adalah:

a. Sosialisasi Penguatan Pelayanan Inklusif

Metode ini dipilih untuk menyampaikan materi/konsep yang penting untuk dimenegerti dan dikuasai oleh perangkat desa. Penggunaan metode ini dengan pertimbangan bahwa masyarakat akan mudah memahami terkait pentingnya pelayanan inklusif bagi masyarakat. Perlu diperhatikan bahwa, adanya pelayanan inklusif tidak melihat kebutuhan masyarakat saat ini tapi atas dasar memenuhi dasar-dasar pelayanan publik.

b. Demonstrasi

Metode ini dipilih untuk menunjukkan suatu proses kerja yaitu tahap-tahap pengembangan pelayanan inklusif. Demonstrasi dilakukan oleh orang yang ahli dalam pelayanan inklusif sehingga perangkat desa bisa melihat secara langsung bagaimana bentuk-bentuk dari pelayanan yang inklusif bagi masyarakat.

c. Pelatihan

Metode ini digunakan untuk memberikan tugas kepada peserta pendampingan khususnya kepala desa dan bendahara desa untuk menyusun kebijakan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan desa yang memuat nilai-nilai inklusifitas. Selain itu pelatihan juga diarahkan pada forum-forum pengambilan keputusan desa seperti Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Dan terakhir mempraktikkan penyusunan anggaran dana desa yang diarahkan untuk perencanaan pembangunan fisik kantor berbasis inklusifitas.

3. Hasil dan pembahasan

Konsep Pelayanan Publik Inklusif

Pelayanan publik sejatinya merupakan bentuk praksis dari implementasi demokrasi yang menyentuh secara langsung kepada masyarakat. Dalam sejumlah literatur, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan publik yang mencakup kepentingan dan kebutuhan publik serta pemberian pelayanan (Kurniawan, 2008). Esensi pelayanan publik sendiri juga pada dasarnya dapat dimaknai sebagai upaya negara dalam pemenuhan kebutuhan mendasar warga negaranya

Secara formal dalam kerangka konstitusional yang ada, sebagaimana tercatat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bila pelayanan publik

merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara umum praktik pelayanan publik di Indonesia menggunakan beberapa paradigma pelayanan yang cukup populer, beberapa diantaranya;

Reiventing Government – New Public Management

Paradigma pelayanan publik ini berangkat pada kritik tentang konsep paradigma lama atau yang dikenal *New Public Administration*. Sebagaimana dijelaskan Osborne dan Gaebler (1996) bahwa konsep *New Public Management* sebenarnya berangkat dari kondisi-kondisi krisis yang dialami oleh pemerintah Amerika kala itu. bentuk krisis itu diantaranya adalah; pertama, ketidakmampuan pemerintah mengatasi permasalahan masyarakat secara umum, baik persoalan patologi sosial maupun dalam hal pemenuhan hak dasar masyarakat. *Kedua*, birokrasi pemerintah yang terpusat dengan layanan formal, hal tersebut tidak bergantung pada berbagai tantangan berbagai masyarakat. Informasi yang berubah dengan cepat di era industri terlihat lambat dalam mengatasi berbagai permasalahan aktual di masyarakat; *Ketiga*, sistem birokrasi yang tradisional menghalangi kreativitas dan menurunkan kinerja para pegawai. Bukan birokratnya semata sebagai penyebab tetapi sistemlah yang menjadi penyebab utama, walaupun diakui bahwa ada birokrat yang tidak kreatif. Keempat, ketidaktahuan pemerintah pada objek layanan, ini berkaitan dengan siapa publik/pelanggan yang harus dilayani atau dipenuhi kebutuhannya (Alamsyah, 2016).

Gagasan NPM kemudian hadir untuk menjawab persoalan tersebut. Adapun secara umum paradigma ini hadir dengan mencoba mereplikasi nilai-nilai sektor swasta untuk menciptakan layanan publik yang lebih baik. Paradigma ini lebih menekankan nilai-nilai efisiensi, produktivitas, dan bisnis ke dalam sector publik untuk memperbaiki kondisi birokrasi publik yang cenderung terlalu besar, boros, inefisien, merosotnya kinerja pelayanan publik, kurangnya perhatian terhadap pengembangan dan kepuasan kerja pegawai pemerintah.

Dalam paradigma NPM, administrasi publik lebih menekankan peran masyarakat dan sektor publik untuk menuju manajemen pelayanan publik yang lebih pro dengan masyarakat, sehingga menjadi pergeseran dari kebijakan dan administrasi menuju manajemen dengan mengadopsi manajemen sektor privat. Dalam perspektif ini praktek pelayanan publik berdasarkan pertimbangan ekonomi yang rasional. Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan-kepentingan publik. Publik diposisikan sebagai pelanggan (*customers*) sedangkan pemerintah berperan mengarahkan (*steering*) pasar. Dalam perkembangannya konsep ini diterjemahkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas maka diperlukan standar pelayanan untuk menjamin kualitas pelayanan publik (Nuriyanto, 2014)

New Public Service

Sementara itu, selain *New Public Management* sebagaimana dijelaskan pada bagian sebelumnya, dalam diskursus konseptual pelayanan publik dikenal juga tentang *New Public Service* (NPS). Seperti kehadiran NPM yang muncul atas kritik penerapan paradigma *New Public Administration*, NPS kemudian dianggap hadir atas kritik terhadap NPM. Sebagaimana disampaikan oleh (Denhardt, 2003), bahwa injeksi nilai-nilai bisnis ke dalam organisasi publik sesungguhnya berimplikasi pada rusaknya tatanan nilai administrasi publik (Probowisi, 2017:194). Oleh sebab itu diperlukan suatu penerapan nilai-nilai baru.

Paradigma *The New Public Service* (NPS). Menempatkan warga tidak hanya sebagai customer, sebagaimana yang ada pada perspektif NPM, tetapi lebih dari itu masyarakat dipandang sebagai *citizens* yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi publik). Dalam konsep ini birokrasi publik dituntut untuk merubah dirinya dari *government* menjadi *governance* sehingga administrasi publik akan tampil lebih powerfull dalam menjelaskan masalah-masalah kontemporer yang terjadi di dalam bahasan publik. Dalam konsep ini birokrasi publik tidak hanya menyangkut unsur pemerintah saja tetapi semua permasalahan yang berhubungan dengan public affairs dan public interest (Probowisi, 2017:434). Selain itu, di dalam paradigma ini peran pemerintah

juga dikembalikan, dimana bila dalam perspektif NPM pemerintah dianggap sebagai pengarah (*steering*), menjadi sepenuhnya sebagai pelayan publik.

Lebih lanjut, Perspektif NPS berpijak pada pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Warga negara dalam hal ini tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (*self interest*) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. Berdasarkan hal itu, relasi yang terbangun dalam perspektif ini adalah hadirnya kolaborasi yang terjalin antara lembaga pemerintah, swasta dan masyarakat sipil untuk memenuhi kebutuhan yang ditentukan bersama. Hal tersebut juga berimplikasi dengan struktur organisasi yang pada akhirnya bersifat kolaboratif dengan kepemimpinan bersama.

Seiring perkembangannya, muncul sejumlah persoalan yang mencerminkan belum optimalnya pelaksanaan pelayanan publik yang telah mapan digunakan saat ini. Masalah ini berkaitan dengan disparitas layanan bagi sebagian kelompok di masyarakat, ini terjadi baik pada pelayanan publik yang menggunakan paradigma NPM maupun NPS. Salah satunya adalah menyangkut persoalan paradigma pelayanan publik dalam memaknai entitas masyarakat sebagai subjek pelayanan.

Pendefinisian kewargaan yang masih terdiktomi antara *citizen* dengan *customer* menjadikan pola kewargaan menjadi eksklusif. Ditinjau dari segi pemahaman *citizen*, negara bertindak secara absolut dalam menentukan dan mendefinisikan berbagai parameter dari sebuah *token of membership*, afiliasi publik dengan negara. Adanya absolutisme negara inilah, tidak jarang menciptakan warga minoritas yang tidak dilayani hak dan kewajiban kewargaannya secara penuh. Persoalan minoritas tersebut berkaitan dengan elemen kelompok warga negara yang tidak memenuhi kriteria kewargaan, yang dirumuskan oleh negara (Jati, 2014).

Sebagaimana dapat digambarkan secara langsung terkait bias pendekatan pelayanan yang menempatkan posisi negara secara lebih dominan adalah seperti beragam keterbatasan pelayanan terhadap komunitas atau masyarakat berbasis kesukuan atau adat yang ada di Indonesia. Seperti yang dialami oleh masyarakat suku badui, komunitas samin maupun lainnya yang kerap dianggap memiliki perbedaan dalam pemenuhan prasyarat ideal sebagai warga negara.

Sementara itu, pelayanan publik yang memiliki paradigma dimana pelaksanaannya didasarkan pada prinsip pasar, juga rawan terjadi eksklusifitas terutama prosesnya yang sarat akan logika hukum penawaran dan permintaan. Pelayanan publik yang mengedepankan prinsip demikian memiliki begitu menampilkan skema pelayanan yang didasarkan pada asas transaksional. Dalam hal ini, unsur transaksionalnya sangat berkaitan dengan privatisasi *public good* sebagai basis komoditas perdagangannya. Di lain sisi, cara tersebut telah menciptakan skema yang cukup efektif dan efisien dalam pelaksanaan pelayanan karena dengan begitu secara tidak langsung telah terdapat pengelompokan berdasarkan kemampuan material dari masyarakat. dengan kata lain kadar kepemilikan materi akan menentukan penukaran terhadap *public goods* yang diperoleh.

Cara ini kemudian membuat kondisi problematis, dimana pelayanan publik yang ditentukan oleh kemampuan pembiayaan semata kemudian menciptakan suatu stratifikasi sosial yang dimana implikasinya adalah hadirnya sikap diskriminatif dalam proses pelayanan (Jati: 2014). Ini dapat dibayangkan ketika kelompok masyarakat kaya mendapatkan pelayanan jauh lebih baik. Sementara itu bagi kalangan yang lemah secara ekonomi, cenderung akan mendapati pelayanan yang sekedarnya bahkan seringkali tidak cukup memuaskan. Kondisi inilah yang menciptakan eksklusifitas tersendiri dari pelayanan publik berparadigma pasar.

Sebagaimana ditunjukkan sebelumnya, bila kedua pendekatan yang umumnya digunakan dalam administrasi pelayanan publik di Indonesia, baik NPM maupun NPS, sama-sama mengandung kontradiksi internal yakni berupa praktik pelayanan yang kerap jatuh pada eksklusifitas. Maka dari itu, wacana inklusifitas dalam pelayanan publik menjadi tuntutan yang sudah semestinya diurusutamakan untuk menguatkan aspek pelayanan publik secara umum.

Pelayanan publik inklusif, dalam anasir umum sangat berkaitan dengan model pembangunan secara umum bergerak melampaui sejumlah permasalahan yang tak terjamah dari tata kelola pemerintahan yang selama ini dilakukan. Kebijakan inklusif, termasuk dalam hal ini berkaitan layanan publik dipahami sebagai suatu kebijakan yang mengikutsertakan publik dalam setiap aspek pembangunan dengan tujuan untuk menyelaraskan hak dan kewajiban individu, menciptakan keadilan, kesetaraan, dan kesempatan yang sama meski dari latar belakang yang berbeda (Negara, 2013).

Definisi secara lebih luas, sebagaimana dijelaskan dalam laporan World Bank yang mengkonseptualisasi pembahasan ini sebagai inklusi sosial, menyebutkan bila inklusi sosial merupakan suatu proses peningkatan persyaratan bagi Individu dan kelompok untuk mengambil bagian dalam masyarakat. Selain itu, terdapat definisi lain yang lebih tajam mempertimbangkan bagaimana istilah itu bisa ditingkatkan dan terutama pada objek yang seperti apa. Dalam hal itu inklusi sosial kemudian didefinisikan sebagai proses peningkatan kemampuan, kesempatan dan martabat manusia yang dirugikan atas dasar identitas mereka untuk mengambil bagian dari masyarakat (World Bank Report, 2013).

Dalam catatan yang lain, pendekatan inklusif lebih dimaknai sebagai suatu konsep yang dapat menciptakan pola pembangunan yang terbuka, ramah, meniadakan hambatan hubungan setiap warga negara karena saling menghargai antar perbedaan. Modal sosial dengan landasan inklusifitas ini harus didorong kehadirannya tidak hanya oleh negara namun juga oleh individu dan masyarakat. Pada saat inilah diperlukan relasi dan dialektika antara individu dengan masyarakat sebagai kunci keberhasilan komunitas dan organisasi yang inklusif.

Adapun secara aplikatif strategi inklusif kemudian dapat dilihat sebagai upaya membangun dan membuka partisipasi dari banyak pihak dengan memberikan peran, kepercayaan dan ruang kolaborasi (Manar, 2018). Hal tersebut sesungguhnya berangkat atas kesadaran bahwa tidak boleh ada satu pihak pun yang tidak dilibatkan dalam sebuah strategi inklusif. Hal ini berbeda dengan tradisi kebijakan dan pembangunan yang selama ini dilakukan di Indonesia karena masih bersifat eksklusif dengan adanya dominasi peran pemerintah dan negara.

Berdasarkan catatan World Bank, pengarusutamaan kebijakan inklusi sosial dapat diintegrasikan pada tiga dimensi utama, yang salah satunya adalah dalam hal ini pada dimensi pelayanan (*service*) sebagaimana tabel berikut:

Tabel.1. Contoh Bentuk Inklusi Sosial Sesuai Dimensi

Dimensi	Cakupan	Dorongan Inklusi Sosial
Pasar (Market)	Land Housing labor kredit	Land reform Fair wages Access to credit
Pelayanan (Services)	social protection information electricity transport education health water	child care transport vouchers cultural competence of service provides
Ruang (spaces)	political physical cultural social	Language policy Safety National Statistic

Sumber: Disadur dari World Bank Paper, 2013

Lebih spesifik, dapat dijelaskan mengenai ciri dari suatu layanan inklusif. Sebagaimana dicatat (Dwiyanto, 2010 (dalam Taufiq, 2013)), pelayanan inklusif setidaknya memiliki tiga ciri utama, sebagaimana berikut:

1. *Keterbukaan yang menyeluruh*, ciri ini dimaksudkan pada terdapat suatu jaminan bahwa setiap orang atau warga memiliki kesempatan yang sama (*equitable acces*), dengan tujuan dapat berpartisipasi secara sama dan setara dalam proses pelayanan. Dalam hal ini, Identitas atau ciri-ciri yang bersifat subjektif dari seseorang hendak tidak boleh menghalangi partisipasinya dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. *Pengakuan terhadap diversitas*, ciri ini menekankan kesadaran alamiah bila manusia sesungguhnya memiliki kesamaan dan perbedaan. Berangkat dari hal itu, kebijakan pelayanan seharusnya melihat diversitas tersebut sebagai sesuatu yang bersifat positif bukan sebaliknya justru melihatnya sebagai halangan atau sesuatu yang negatif.
3. *Kebersamaan (togetherness)*. Ciri yang ketiga ini sesungguhnya juga berangkat dari sifat manusia paling mendasar, dimana bila keterlibatannya di dalam masyarakat menjadi sebuah kebutuhan yang penting. Dengan kata lain, *being included* adalah sesuatu yang menyenangkan dan sebaliknya *being exclude* adalah sesuatu yang menyakitkan. Bila di tengah masyarakat terjadi kondisi di mana ingin mengakses jenis pelayanan tertentu namun kemudian terhalang karena ketiadaan aksesibilitas maka hal tersebut akan menyakitkan bagi pihak tersebut. kondisi demikian juga akan berisiko pada terjadinya friksi diantara masyarakat.

Agar dapat menerapkan prinsip inklusifitas di dalam praktik pelayanan, maka nilai-nilai tersebut sudah seharusnya diintegrasikan ke dalam visi maupun misi birokrasi pelayanan publik pada level manapun. Aksesibilitas yang terpenuhi bagi semua kelompok masyarakat harus menjadi acuan kerja bagi birokrasi pelayanan. Dalam hal ini, pelayanan publik sudah seharusnya bukan menjadi monopoli bagi sebagian kelompok yang mampu atau menempati arus utama, namun harus mengabdikan kepada semua lapisan dan kelompok masyarakat yang ada.

MEWUJUDKAN DESA INKLUSIF DI DESA BETON

Pendampingan

Pendampingan yang dilakukan di desa Beton untuk mewujudkan desa inklusif dengan melakukan tiga kegiatan, seperti peningkatan sumber daya manusia yang menyangkut aparatur Desa Beton, pendampingan dalam proses penyusunan pembuatan standar operasional prosedur atau sering disingkat sebagai SOP pelayanan desa yang didalamnya memuat nilai-nilai inklusifitas dan yang ketiga, pendampingan penyusunan anggaran desa yang diarahkan pada penyediaan alokasi pembangunan infrastruktur yang berbasis inklusifitas.

Peningkatan SDM Aparatur Desa

Untuk mempersiapkan desa inklusif, menyiapkan sumber daya manusia (SDM) aparatur desa melalui kegiatan seminar sosialisasi pelayanan publik inklusif serta manfaat terhadap pelayanan publik dan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah sebuah langkah kongkrit yang dilakukan. Pendampingan ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan akan pentingnya pelayanan publik inklusif, sasaran dalam kegiatan ini adalah aparatur desa karena aparatur desa menjadi pintu masuk utama yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Materi yang disampaikan oleh pusat studi dan layanan disabilitas Universitas Brawijaya dimulai dari hal apa saja yang mendasari kebijakan inklusif, dasar hukum yang menjadi landasan desa inklusif hingga dampak dari pelayanan inklusif kepada masyarakat. Pemberian wawasan tentang desa inklusif kepada para aparatur desa diharapkan membuka persepsi bahwa penting bagi desa untuk menerapkan pelayanan berbasis inklusif.

Tujuan dari sosialisasi pentingnya pelayanan inklusif ini, perangkat desa dapat memahami tentang pelayanan inklusif. Dari angket yang disebar kepada para peserta, sebanyak 75% peserta atau perangkat desa belum pernah mendengar wacana dari inklusif ditingkat desa, sedangkan 25% sisanya mengatakan pernah. Sehingga bisa dikatakan bahwa pelaksanaan program sosialisasi sudah tepat dilakukan karena masih banyak perangkat desa yang belum memahami wacana desa inklusif.

Angket juga disebar pasca sosialisasi, dan menghasilkan 58% perangkat desa menyatakan bahwa wacana inklusif sangat penting dan 41% menyatakan penting serta 0% perangkat desa menyatakan tidak penting wacana desa inklusif. Sehingga bisa dikatakan bahwa peningkatan SDM dengan cara sosialisasi tentang pentingnya pelayanan inklusif memberikan efek positif dan membuat kesadaran kolektif perangkat Desa Beton. Kesadaran kolektif disini merujuk kepada pemahaman inklusif sudah menjadi bagian cara berpikir perangkat Desa Beton kedepannya.

Penyusunan SOP Pelayanan Desa Inklusif

Pendampingan dalam penyusunan SOP atau standar operasional prosedur pelayanan desa yang berbasis nilai-nilai inklusifitas menjadi poin penting selanjutnya untuk menciptakan desa inklusif. Sasaran dalam kegiatan ini adalah aparatur desa dengan pengurus Badan Permusyawaratan Desa atau BPD Desa Beton. Pembuatan SOP melibatkan kedua belah pihak untuk merupakan bentuk diskusi terpadu dengan didampingi tim ahli dari PPM Universitas Wijaya Putra dengan fokus utama memasukkan nilai-nilai inklusifitas dalam pelayanan desa.

Dalam diskusi tersebut menghasilkan SOP pelayanan di Desa Beton dengan beberapa indikator yang dikembangkan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No. 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Beberapa SOP yang dihasilkan dalam diskusi tersebut antara lain tentang, 1) Prosedur pelayanan, penyederhanaan alur pelayanan kepada masyarakat. 2) Persyaratan Pelayanan, mengklasifikasikan persyaratan teknis apa saja yang perlu disiapkan oleh warga yang disesuaikan dengan jenis pelayanannya, 3) Kejelasan petugas pelayanan, membagikan tupoksi sesuai dengan tugasnya, 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, dalam hal ini petugas dituntut untuk semaksimal mungkin melaksanakan tugas pelayanan, 5) Tanggung Jawab petugas pelayanan, 6) kemampuan petugas pelayanan dalam menangani permintaan dari masyarakat, 7) kecepatan pelayanan, 8) keadilan pelayanan tanpa membeda-bedakan masyarakat yang meminta bantuan, 9) kesopanan dan keramahan petugas dalam melaksanakan pelayanan, 10) kepastian jadwal pelayanan, 11) kenyamanan lingkungan, dalam hal ini menyangkut perihal kerapian dan rasa nyaman 12) keamanan pelayanan.

Dari beberapa SOP yang ada bisa dilihat bahwa unsur-unsur nilai inklusifitas mulai terasa untuk terciptanya desa inklusif, salah satunya dari bentuk komitmen pelayanan yang berkeadilan serta kenyamanan lingkungan. Pelayanan berkeadilan disini memberikan batasan yang jelas bahwa pelayanan dilakukan secara profesional serta kenyamanan lingkungan lebih merujuk kepada pemberian akses khusus bagi penyandang difabel atau secara sederhana akses yang ramah dengan kaum difabel. Perumusan SOP pelayanan di Desa Beton ini diharapkan bisa segera diimplementasikan agar tidak menjadi formalitas saja, karena tujuan dari dibuatnya SOP untuk memberikan garis haluan yang jelas tentang bagaimana aparatur desa bersikap dalam pelayanan yang berbasis inklusifitas

Pendampingan Penyusunan Anggaran Dana Desa

Desa inklusif bukan hanya tercipta dari segi suprastruktur tetapi juga perlu pembangunan infrastruktur yang menunjang aksesibilitas. Merujuk UU Desa No. 6 Tahun 2014 dana desa bisa digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat, sehingga secara tidak langsung pembangunan infrastruktur memungkinkan dilakukan tinggal perencanaannya dan implementasinya mengandung unsur-unsur inklusifitas atau tidak. Sama halnya yang terjadi di Desa Beton, proses perencanaan pembangunan infrastruktur kantor desa yang inklusif turut didampingi oleh Program Pemberdayaan Masyarakat, untuk memastikan Desa Beton dalam perencanaannya sudah terdapat unsur inklusif. Beberapa pembangunan infrastruktur yang termasuk dalam inklusif seperti 1) menyediakan ruang laktasi untuk ibu menyusui di kantor desa, hal ini berdasarkan UU No. 36 Tahun 2019 Tentang kesehatan pasal 128 2) menyediakan akses toilet jongkok dan duduk di kantor desa, serta membuat akses jalan yang ramah bagi disabilitas, hal ini dilakukan bertujuan untuk memudahkan akses bagi difabel dan lansia 3) menyediakan akses kursi roda di setiap ruang pelayanan, serta beberapa fasilitas penunjang lainnya seperti mushola dan kamar mandi, hal ini merujuk kepada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Aksesibilitas pada Bangunan dan Lingkungan.

Pembangunan infrastruktur yang mengakomodasi seluruh lapisan masyarakat mulai dari masyarakat umum, ibu menyusui, lansia dan disabilitas merupakan bukti kongkrit dalam mendukung program desa inklusif. Di Desa Beton sendiri masih dalam tahap penyusunan rancangan pembangunan infrastruktur yang aksesibilitas, meskipun belum proses pembangunan tetapi ketika sudah ada perencanaan setidaknya kerangka berpikir inklusif sudah menjadi pola pikir tanpa disadari, meskipun perlunya pengawalan lebih lanjut pada waktu implementasinya. Setidaknya gambaran perihal pembangunan berbasis inklusif sudah ada tinggal proses implementasinya.

Analisis

Pelayanan Publik yang berbasis inklusif menjadi salah satu perhatian baik ditingkat pusat sampai dengan ditingkat daerah terkecil yaitu desa. Desa Beton yang terletak di Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik yang sebelumnya belum mengenal wacana desa inklusif, melalui program pemberdayaan masyarakat mengenalkan wacana desa inklusif. Wacana desa inklusif jika dilihat dari kasus di Desa Beton maka kemungkinan besar banyak desa yang belum memahami perihal pentingnya penerapan pelayanan berbasis inklusif. Pemahaman dan penanaman pola pikir perihal wacana desa berbasis inklusif jika disosialisasikan secara benar kepada aparatur desa maka bisa dipastikan desa akan melakukan pembenahan, mulai dari peningkatan sumber daya manusia, pembuatan standar operasional prosedur sampai dengan pembangunan infrastruktur penunjang.

Pengenalan wacana inklusif dimulai dengan peningkatan kualitas sumberdaya manusia dilevel desa dengan kegiatan sosialisasi dan seminar tentang wacana serta manfaat pelayanan berbasis inklusif. Pengenalan wacana inklusif dengan menyasar para perangkat desa karena pintu masuk awal desa inklusif terletak pada aparatur desa, logika sederhana ketika aparatur desa sudah memiliki pola pemahaman tentang wacana inklusif maka bisa pastikan setiap langkah atau rencana kerja akan berbasis dengan inklusif. Sosialisasi yang masif harus terus digalakkan untuk memberikan pemahaman yang mendalam perihal desa inklusif.

Pembuatan standar operasional prosedur atau SOP pelayanan di desa yang mengandung unsur-unsur nilai inklusif adalah langkah selanjutnya untuk menciptakan desa inklusif. Pembuatan SOP ini sebagai pedoman untuk aparatur desa dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. pembuatan SOP harus melibatkan struktur di desa yang terdiri dari aparatur desa dan BPD. PBD sebagai representasi dari masyarakat akan memberikan masukan-masukan yang menunjang untuk kepentingan masyarakat luas dan memberikan gambaran yang cukup kompleks untuk menghasilkan kebijakan yang akomodatif. Pembuatan SPO bukan hanya sebagai bentuk formalitas belaka tetapi pembuatan SPO ditujukan untuk dilaksanakan dan dipatuhi sebagai landasan dasar dalam pelayanan kepada masyarakat.

Selain peningkatan sumber daya manusia aparatur desa dan pembuatan SOP, hal yang paling penting selanjutnya adalah pengawalan dalam proses perencanaan pembangunan infrastruktur yang berbasis inklusif. Pembangunan ini bertujuan untuk memberikan akses yang memudahkan seluruh kalangan untuk memanfaatkan pelayanan publik. Seperti pembangunan ruang laktasi, pembangunan jalan khusus kursi roda serta pembangunan toilet yang ramah difabel dll. pengawalan dalam perencanaan pembangunan tidak berhenti hanya di perencanaan atau berbasis rancangan tetapi harus terus dikawal dalam proses implementasinya. Meskipun rencana pembangunan yang berbasis inklusif adalah satu langkah kongkrit pemerintah desa tetapi yang tidak kalah penting pada waktu pelaksanaan implementasi pembangunan infrastruktur yang aksesibilitas.

Jika dilihat dari kasus Desa Beton meskipun baru memulai proses menuju desa inklusif bisa dikatakan bahwa seluruh lapisan stakeholder dari aparatur desa dan BPD memberikan respon yang cukup baik menanggapi wacana pembuatan desa inklusif. Hal ini bisa dilihat dari kesediaan aparatur desa untuk menerima sosialisasi dan diimplementasikan dalam pembuatan SOP pelayanan yang berbasis inklusif serta masuknya program atau rencana pembangunan yang mengandung nilai-nilai inklusifitas.

4. Kesimpulan dan saran

Berdasarkan uraian diatas terdapat beberapa fakta di lapangan, seperti masih banyak aparatur Desa Beton yang belum pernah mendengar wacana desa inklusif, sehingga masih minim sekali pengetahuan aparatur desa tentang pentingnya pelayanan inklusif. Selain itu terdapat beberapa kesimpulan lainnya, seperti:

Pentingnya pendampingan kepada aparatur desa untuk menciptakan desa inklusif, hal ini berdasarkan fakta di Desa Beton yang minim mengetahui tentang wacana desa inklusif, dan tidak menutup kemungkinan banyak desa lain yang juga belum mengetahui tentang wacana desa inklusif. Mengingat pentingnya pelayanan berbasis inklusif sehingga perlu adanya sosialisasi tingkat lanjut untuk menambah wawasan aparatur desa perihal menciptakan desa inklusif. Perlunya sosialisasi dari seluruh lapisan baik dari pemerintah daerah, akademisi dan pihak-pihak terkait untuk terjun kelapangan untuk memberikan sosialisasi dan pemahaman tentang pentingnya pembangunan yang berbasis inklusif.

Pendampingan pembuatan SOP pelayanan yang berbasis inklusif menjadi perhatian selanjutnya, pendampingan ini berfungsi sebagai bentuk pengawalan bagaimana desa membuat standar pelayanan yang mengandung nilai-nilai inklusifitas. Pembuatan SOP ini, menjadi landasan dalam pelayanan desa sehingga akan menciptakan pelayanan prima dan berbasis inklusif. Pembuatan SOP ini diharapkan dapat diimplementasikan dengan baik, mengingat aparatur desa sudah dibekali dengan pengetahuan perihal pelayanan publik inklusif.

Perencanaan pembangunan infrastruktur yang berbasis inklusif, pendampingan dalam perencanaan pembangunan menjadi poin penting karena menjadi sarana penunjang dalam penerapan desa inklusif. Secara garis besar bisa dikatakan pelayanan menjadi kunci utama dan infrastruktur menjadi penyokongnya. Tidak bisa dipungkiri ketika akses dikantor-kantor desa sudah berbasis inklusif maka pelayanan akan juga beriringan berbasis inklusif karena wawasan dari aparatur desa sudah berbasis inklusif. Meskipun masih perlu evaluasi berkala untuk melihat bagaimana penerapan kebijakan desa inklusif berjalan dengan baik atau tidak.

Terdapat beberapa saran yang dihasilkan dari program pemberdayaan masyarakat ini, diantaranya: 1) Untuk pendampingan selanjutnya perlunya penambahan wawasan dan pendampingan berkelanjutan kepada aparatur desa untuk menciptakan pelayanan inklusif; 2) Penguatan SOP pelayanan desa yang berbasis inklusif dengan mematuhi prosedur yang ada; 3) Untuk program pemberdayaan masyarakat selanjutnya harus mengawal proses pembangunan infrastruktur yang berbasis nilai-nilai inklusifitas, dengan mengawal dari perencanaan sampai pengimplementasian

Ucapan terima kasih

Dalam Program Pengabdian Masyarakat ini penulis berterima kasih kepada berbagai pihak yang membantu dalam pengabdian ini, baik secara finansial maupun non-finansial. Khususnya ucapan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Wijaya Putra Surabaya yang telah mendanai program ini dalam bentuk hibah internal. Selain itu memberikan kepercayaan kepada penulis untuk dapat melaksanakan program pengabdian masyarakat. Hal tersebut tertuang dalam Nomor SK Perjanjian 052.108/LPPM-UWP/K-I/V/2021. Ungkapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada desa mitra khususnya anggota perangkat desa yang telah memberikan kesempatan dan mendukung kelancaran program pendampingan pelayanan inklusif di tingkat desa. Selain itu tidak lepas juga ucapan terima kasih kepada reviewer yang telah memberikan saran demi meningkatkan kualitas artikel dan motivasi penulis.

Referensi

- Alamsyah, Anggriani. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal Politik Profetik* Vol.4 (2).
- Gasi, Ardiyanto Maksimilianus DKK. (2010). *Perencanaan dan Pengembangan Desa*, Malang: Dream Litera Buana. Hal 40
- Jati, Wasisto R. (2014). Kewargaan Inklusif sebagai Paradigma Alternatif Pelayanan Publik. *JSP Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol.18 (1).
- Kurniawan, Luthfi J. (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik , Rekonstruksi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan yang Adil, Berkualitas, Demokratis dan Berbasis Hak Rakyat*. Malang. Intrans Publishing .
- Manar, Dzunuwah, G. (2018). Pembelajaran Inovasi Kebijakan Inklusif. *Jurnal Studi Pemuda* Vol.7 (1).
- Muthoifin dan widodo, Ageng. (2020) Kebijakan Pembangunan Desa Inklusif: Analisis Monitoring dan Evaluasi di Kelurahan Sidorejo, Kulonprogo D.I Yogyakarta, *EMPOWER Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam* Vol 5 No. 2 Desember 2020. Hal 40-56
- Negara, Siwage D. (2013). Membangun Perekonomian Indonesia yang Inklusif dan Berkelanjutan. *Jurnal Masyarakat Indonesia* Vol.39 (1)
- Nuriyanto, Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia Berlandaskan Konsep Welfare State ?. *Jurnal Konstitusi* Vol.11 (3).
- Probosiwi, Ratih. (2017). Desa Inklusi Sebagai Perwujudan Pembangunan Berkelanjutan Bagi Penyandang Disabilitas, *Media Informasi Penelitian Kesejahteraan Sosial*, Vol 41 No. 3, hal 217-228
- Rauf, Rahyuni dan Maulidiah, Sri. (2015). *Pemerintah Desa*, Yogyakarta: Nusa Media hal 32
- Taufiq, Muhammad. (2013). Manajemen Pelayanan Inklusif: Potret Implementasi dan Langkah Pengukuran. *Jurnal Wacana Kinerja* Vol.16(1).
- World Bank Report. (2013). Inclusion Matters: The Foundation For Shared Prosperity. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/16195/9781464800108.pdf?sequence=1&isAllowed=y>