

PARTISIPASI MASYARAKAT: PERAN MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Endang Hermawan^{1)*} & Rini Sulastr¹⁾

UIN Sunan Gunung Djati Bandung¹⁾

Email: endanghermawan918@gmail.com^{*}

Riwayat Artikel

Diterima: 15 November 2023

Disetujui: 17 Desember 2023

Diterbitkan: 1 Januari 2024

Abstract

The pivotal role of the community in enhancing public services cannot be overstated. However, it has come to light that individuals often misconceive their role in the provision of public services. It is therefore crucial to optimize community involvement, which can substantially aid the parties concerned in improving the quality of public services. To achieve this objective, it is essential to foster public awareness and knowledge regarding public services, which encompasses their rights and obligations. This study aims to investigate the importance of community participation in enhancing the quality of public services, employing a qualitative approach through literature review. The research was conducted in March 2022 by analyzing articles, journals, and books related to the study. Our findings demonstrate the significance of community participation in improving public services, as outlined in Law Number 25 of 2009 on Public Services. Notably, the study reveals several roles that the community can play in enhancing public services, including the establishment of appropriate organizational institutions, the exercise of regional autonomy, the adoption of vigilant monitoring mechanisms via the ombudsman, and lodging public service complaints whenever necessary. In light of these findings, we hope that this research will enhance our comprehension and insight into the significance of community participation in enhancing the quality of public services and ultimately assist in streamlining the process of delivering public services.

Keywords: Community Involvement, Public Services, Quality Improvement

Abstrak

Komunitas dalam meningkatkan layanan publik memiliki peran penting, masyarakat sering tidak memahami apa peran mereka dalam layanan publik, sehingga perlu dioptimalkan. Keterlibatan masyarakat juga sangat diperlukan untuk membantu pihak yang terlibat dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Untuk mewujudkannya, perlu adanya pengetahuan dan kesadaran dari masyarakat mengenai layanan publik, termasuk hak dan kewajiban mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa penting dan bagaimana peran masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi literatur. Waktu pembuatan penelitian ini pada Maret 2022 dengan mengambil artikel, jurnal, dan buku yang terkait dengan penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan publik sangat penting, dilihat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik. Untuk peran masyarakat dalam penelitian ini, antara lain: adanya otonomi daerah, pembentukan lembaga organisasi yang tepat, dan melakukan pengawasan dengan ombudsman serta melakukan pengaduan layanan publik jika terdapat hal yang tidak sesuai. Diharapkan penelitian ini dapat menambah

wawasan dan pemahaman partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan publik serta membantu proses pemberian layanan publik menjadi semakin baik.

Kata kunci: Keterlibatan Masyarakat, Pelayanan Publik, Peningkatan Kualitas

A. PENDAHULUAN

Partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah menjadi topik penting dalam pembahasan sosiologi. Masyarakat bukan hanya sebagai konsumen atau penerima pelayanan publik, tetapi juga sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak hanya terbatas pada memberikan pengaduan atau masukan, tetapi juga meliputi pengawasan terhadap kebijakan dan tindakan pemerintah, serta berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan. (Maani, 2012)

Partisipasi masyarakat dan *Good Governance* menjadi landasan yang relevan dalam mengoptimalkan peran masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik juga dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, faktor sosial, budaya, dan ekonomi dapat mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, sehingga perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam pelayanan publik. (Ida, 2003)

Dalam hal ini, Ekologi Administrasi Publik dapat menjadi perspektif yang relevan, karena pengembangan pelayanan publik yang baik tidak hanya terbatas pada aspek organisasi dan sumber daya manusia, tetapi juga harus mempertimbangkan faktor lingkungan dan kemasyarakatan sebagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara holistik dan melibatkan semua pihak yang terlibat, termasuk masyarakat sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik. (Engkus, 2017)

Dalam konteks ini, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, dan juga untuk mengembangkan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Studi-studi kasus tentang keberhasilan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di beberapa negara juga dapat memberikan masukan yang berharga dalam pengembangan kebijakan dan praktik yang lebih baik di masa depan. (Murtasidin et al, 2020)

Oleh karena itu, penelitian tentang partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik menjadi sangat penting untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan transparan. Dalam tulisan ini, kami akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, serta upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. (Ninla et al, 2014)

Dalam penelitian terdahulu, telah dibuktikan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan transparansi pemerintah. Namun, penelitian-penelitian tersebut masih terbatas pada konteks dan kondisi yang spesifik, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengembangkan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. (Primahendra, 2002)

Penelitian ini memiliki urgensi karena peran masyarakat dalam pelayanan publik menjadi semakin penting dalam konteks tuntutan publik terhadap transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Selain itu, dengan semakin kompleksnya tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik juga

menjadi semakin krusial. Dengan menggabungkan perspektif teori partisipasi masyarakat, *Good Governance*, dan Ekologi Administrasi Publik, bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik merupakan konsep dalam bidang sosiologi pelayanan publik.

B. KAJIAN PUSTAKA

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat adalah salah satu bentuk interaksi antara masyarakat dan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan atau penyediaan layanan publik. Menurut Arnstein (1969), partisipasi masyarakat merupakan suatu spektrum, yang pada satu ujungnya adalah partisipasi yang terbatas dan pada ujung yang lain adalah partisipasi penuh. Partisipasi terbatas lebih cenderung pada kontrol, sedangkan partisipasi penuh lebih cenderung pada keterlibatan dan partisipasi aktif.

Menurut Sherry Arnstein (1969), partisipasi masyarakat dapat dibagi menjadi delapan level atau tahap, yakni: non-partisipasi, manipulasi, terapi edukatif, informasi, konsultasi, ko-optasi, kemitraan, dan delegasi kekuasaan. Kajian ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat tidak hanya sebatas memberikan informasi atau konsultasi saja, tetapi juga melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan program atau proyek yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Good Governance

Good Governance adalah suatu konsep yang berkaitan dengan bagaimana suatu negara atau organisasi publik melakukan tugas-tugasnya dengan baik, efektif, transparan, dan akuntabel. Menurut World Bank (1992), *Good Governance* memiliki 8 karakteristik, yakni: partisipasi, prinsip hukum, transparansi, akuntabilitas, kinerja yang efektif dan efisien, responsif terhadap kepentingan masyarakat, konsensus yang inklusif, dan kesetaraan.

Menurut Kostova dan Roth (2002), *Good Governance* juga dapat dibagi menjadi tiga dimensi utama, yakni: dimensi politik, dimensi ekonomi, dan dimensi sosial. Dimensi politik mencakup kebijakan dan regulasi, struktur politik dan administrasi publik, serta partisipasi masyarakat dan hak asasi manusia. Dimensi ekonomi mencakup stabilitas ekonomi, kebijakan fiskal dan moneter, serta manajemen keuangan publik. Sedangkan dimensi sosial mencakup kualitas pelayanan publik, kesejahteraan sosial, serta pendidikan dan kesehatan.

Ekologi Administrasi Publik

Ekologi Administrasi Publik merupakan suatu konsep yang menekankan pentingnya pengaruh lingkungan dan kemasyarakatan dalam pengembangan pelayanan publik yang baik. Menurut Lane (2000), Ekologi Administrasi Publik mencakup tiga elemen utama, yakni: lingkungan fisik, sosial, dan politik. Lingkungan fisik mencakup faktor-faktor seperti geografi, iklim, dan sumber daya alam. Lingkungan sosial mencakup faktor-faktor seperti struktur sosial, nilai-nilai budaya, serta kepentingan masyarakat. Sedangkan lingkungan politik mencakup

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tinjauan pustaka (literature review). Tinjauan pustaka (literature review) dipilih karena dapat meninjau atau mengkaji kembali berbagai literatur yang telah dipublikasikan oleh akademisi atau peneliti lain sebelumnya terkait topik yang akan diteliti. (Creswell, 2014) Teknik pengumpulan data dilakukan dengan memperoleh data penelitian, peneliti mengumpulkan, menganalisis, mengorganisasi, sumber dari artikel jurnal mengenai bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik merupakan konsep dalam bidang sosiologi pelayanan publik. Kemudian peneliti menyimpulkan dan menyajikan data-data bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melibatkan

masyarakat sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik merupakan konsep dalam bidang sosiologi pelayanan publik.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Masyarakat

Masyarakat memiliki peranan dan menjadi suatu bagian yang penting dalam proses pelayanan publik. Sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana didalamnya telah diatur dengan jelas bahwa masyarakat memiliki peranan yang penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, sebagai bagian internal organisasi penyelenggara, sebagai penerima pelayanan, sebagai pihak yang berhak untuk mengadukan dan ikut terlibat dalam memberikan pendapat dalam proses perumusan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah, karena kebijakan yang dirumuskan akan memberikan dampak kepada masyarakat.

Telah kita pahami bahwasanya sudah banyak temuan yang menunjukkan bahwa peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan proses pelayanan akan memberikan dampak yang baik dimana kualitas pelayanan akan meningkat. (Primahendra, 2002) Agar masyarakat mampu ikut terlibat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan adalah taraf dan rasa sadar yang dimiliki oleh masyarakat itu sendiri, dimana masyarakat memiliki rasa bahwa segalanya sesuatunya masih bisa dilakukan penguatan lebih baik lagi.

Sudah banyak dijelaskan dalam jurnal tentang pelayanan publik bahwa dalam rangka pengembangan tingkat kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat, terlebih dahulu kita harus mengetahui dan mengklasifikasikan berbagai macam jenis kesadaran. Seperti yang dikembangkan oleh Vane Klasen (2002): Pertama, kesadaran yang bersifat pasif dimana jenis ini merupakan kesadaran yang dimiliki oleh seseorang yang berpikir bahwa apa yang terjadi, adalah sebuah keniscayaan yang tidak terelakan dan harus diterima. Kedua, kesadaran yang mampu mempertanyakan, kesadaran jenis ini selain merasakan juga sudah sampai ke tahap mempertanyakan segala sesuatu yang ia rasakan dan terima. Ketiga, kesadaran analitis dimana jenis kesadaran ini terjadi ketika seseorang sudah mulai bertanya-tanya dan kemudian dia melakukan analisis terhadap apa yang terjadi dan apa yang seharusnya terjadi atau tidak terjadi. Dia mulai mencari apa penyebabnya dan apa solusi yang bisa diterapkan. Dalam konteks ini seseorang mulai menilai segala sesuatu yang terjadi apakah dapat diterima atau tidak. Keempat, kesadaran kritis aktif, dimana seseorang sudah mengikuti posisi moral tertentu setelah menganalisis apa yang terjadi. Dalam kesadaran ini dia mulai membangun figur yang kritisi dan apa yang harus dilakukan dalam situasi tersebut.

Kesadaran Masyarakat

Jika kesadaran masyarakat telah berhasil dibangun, maka proses selanjutnya yang dapat dilakukan adalah mulai membangun dan mengembangkan tingkat partisipasi masyarakat. Namun dalam prosesnya tidak akan berjalan dengan mudah, karena akan dipengaruhi oleh berbagai macam konflik kepentingan. Sebelum melakukan pengembangan partisipasi masyarakat akan lebih baik jika kita memahami berbagai macam bentuk partisipasi. Pertama, partisipasi atas nama, artinya ini merupakan bentuk partisipasi yang bisa diartikan sebagai bentuk yang sudah dimanipulasi, contohnya adalah masyarakat diwakili atau di atas namakan oleh tokoh-tokoh tertentu dan itu pun melalui pertemuan yang sifatnya satu arah, tidak ada bentuk interaksi yang intens. Kedua, partisipasi pasif, dimana masyarakat hanya dilibatkan sebagai partisipan yang tidak berkontribusi banyak dalam suatu kegiatan. Ketiga, partisipasi lewat konsultasi. Bentuk partisipasi dimana masyarakat berperan sebagai subjek konsultasi atau pemberi gagasan dalam suatu kegiatan yang dilaksanakan dimana keputusan akhirnya tidak diambil oleh masyarakat tetapi oleh pengurus yang sudah dibentuk sebelumnya. Keempat, partisipasi insentif material maksudnya partisipasi masyarakat yang bentuknya karena ada insentif yang disediakan. Kelima, partisipasi fungsional artinya partisipasi

masyarakat yang segala sesuatu didalamnya telah ada didalam suatu kontrak atau framework. Keenam, partisipasi interaktif, artinya bentuk partisipasi yang diberikan oleh masyarakat dalam suatu kegiatan mulai dari tahap perencanaan, planning hingga evaluasi kegiatan tersebut. Ketujuh, partisipasi mobilisasi sendiri, artinya masyarakat dalam memberikan partisipasinya didorong oleh inisiatif sendiri atau rasa sukarela yang tumbuh dari diri sendiri. Terlihat bahwa peran serta masyarakat untuk berpartisipasi mulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan, sepertinya masih terbatas pada tingkat manipulatif, pasif, konsultasi, intensif dan fungsional. Partisipasi masyarakat tersebut belum mengarah pada bentuk interaktif dan mobilisasi sendiri. (Maani, 2012)

Peran Masyarakat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Menggunakan Pendekatan Sosiologi Pelayanan Publik)

Pelayanan publik merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, kualitas pelayanan publik sangatlah penting untuk memberikan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, peran masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik setempat sangatlah penting. Dalam perspektif sosiologi, masyarakat dapat memberikan masukan dan saran kepada pemerintah terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan. Hal ini dapat dilakukan melalui partisipasi dalam forum-forum diskusi, atau melalui media sosial. Masyarakat juga dapat memberikan *feedback* kepada pemerintah terkait kualitas pelayanan yang mereka terima, sehingga pemerintah dapat melakukan evaluasi dan perbaikan.

Perspektif ekologi, masyarakat dapat membantu menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan sekitar, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat yang sadar akan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan, misalnya dengan membuang sampah pada tempatnya, dapat membantu pemerintah dalam menjaga kebersihan lingkungan. Selain itu, masyarakat juga dapat membantu menjaga keamanan lingkungan, misalnya dengan melaporkan tindakan kejahatan kepada pihak berwenang.

Perspektif administrasi publik, masyarakat dapat menjadi mitra dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dapat memperluas partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui program-program partisipatif seperti program pengawasan pelayanan publik, program pembentukan relawan pelayanan publik, atau program pelatihan dan pendidikan pelayanan publik. Masyarakat dapat berperan sebagai pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan melalui partisipasi dalam program-program pengawasan pelayanan publik, atau melalui partisipasi dalam kegiatan-kegiatan sosial. Dengan menjadi pengawas, masyarakat dapat membantu pemerintah dalam memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Masyarakat dapat membantu pemerintah dalam memperkuat mekanisme pengawasan dan pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat dapat membantu memperkuat mekanisme pengawasan dan pertanggungjawaban dengan cara memperkuat lembaga-lembaga pengawas, atau dengan memberikan masukan dan saran terkait peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Dalam kesimpulannya, peran masyarakat sangatlah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik setempat. Dengan memberikan masukan, menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan, menjadi mitra penyelenggaraan pelayanan publik, menjadi pengawas, dan membantu memperkuat mekanisme pengawasan dan pertanggungjawaban, masyarakat dapat membantu pemerintah.

E. KESIMPULAN

Peran masyarakat sangatlah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat mekanisme pengawasan dan pertanggungjawaban. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperluas partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui program-program partisipatif. Selain itu, pemerintah juga perlu memperkuat lembaga-

lembaga pengawas dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintah dan masyarakat dapat bekerja sama dalam memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan serta kepercayaan kepada masyarakat. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian tentang efektivitas program partisipatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta faktor-faktor apa yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam program-partisipatif tersebut. Selain itu, dapat dilakukan penelitian tentang efektivitas mekanisme pengawasan dan pertanggungjawaban dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta faktor-faktor apa yang mempengaruhi masyarakat untuk menjadi pengawas dan berpartisipasi dalam mekanisme pengawasan tersebut. Penelitian selanjutnya juga dapat melihat pengaruh lingkungan sosial dan budaya terhadap partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

REFERENSI

- Creswell, John W, (2014), Penelitian Kualitatif & Desain Riset, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
<https://jurnal.panengen.com/index.php/ijop/article/view/6>
- Engkus, E. (2017). Administrasi Publik dalam Perspektif Ekologi. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2017, 91- 101.
- Hasibuan, A. S. (2019). Peranan Ekologi pemerintahan Dalam Meningkatkan Daya Saing Kebijakan Pemerintah Daerah. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 33-47.
- Ida,L.(2003). Transparansi & Akuntabilitas Pemberdayaan Pelayanan Publik. *Jurnal Forum inovasi*, vol. 8: September- November 2003.
- Isdarmadji, N. Q. (2021, Desember 30). Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Segera Digelar. *Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*.
- Maani, K. D. (2005). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Demokrasi*, Vol. IV No. 2 Th. 2005, 25-34.
- Maani, K. D. (2012). Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan . *TINGKAP Vol. VIII No. I Th. 2012*, 17-30.
- Murtasidin, B., & Sigalingging, B. M. (2020). Dimensi Ekologi Politik Dalam Kerjasama Voluntary Partnership Agreement (Vpa) Indonesia-Uni Eropa. *Jdp (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.36341/jdp.v3i1.1167>
- Ninla Elmawati Falabiba, Anggaran, W., Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., Wiyono, B. ., Ninla Elmawati Falabiba, Zhang, Y. J., Li, Y., & Chen, X. (2014). Ekologi pemerintahan. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 5, Issue 2).
- Nurmandi, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- primahendra, R. (2002). *Kemiskinan dan Kemandirian*. Jakarta: Bina Swadaya.
- Rauf, M. (2003). *Bahan Propenas Bidang Aparatur Negara Tahun 2005-2009*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Rauf, M. (2003). *Bahan Propenas Bidang Aparatur Negara Tahun 2005-2009*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Salmaa. (2021, July 1). Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian Menurut Ahli, Jenis-Jenis, dan Karakteristiknya. *Metode penelitian kualitatif*.
- VaneKlasen, L. (2002). *A new Wave of Power, People & Politics*. Oklahoma City: World Neighbour.