



MEMAHAMI KONSEP DAN PRINSIP-PRINSIP DALAM PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI DESA RESUN PESISIR KABUPATEN LINGGA

Jamhur Poti¹, Firman², Nur Ilmiah Rivai³

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji^{1,2}

Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji³

Corresponding Author: jamhur_poti@umrah.ac.id

Info Artikel

Article History;

Submitted: 21-10-2022

Accepted: 31-10-2022

Published: 10-11-2022

Kata Kunci;

Konsep Pelayanan Publik;
Prinsip Pelayanan Publik;
Pelayanan Masyarakat
Desa.

Keyword;

Concept of public service;
Principle of Public Service;
Village community
service.

Abstrak:

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara, yang merupakan hak dasar bagi setiap penduduk serta terwujudnya tanggungjawab aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan. Sebagai salah satu aspek pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat adalah pelayanan dibidang administrasi kependudukan. Penyelenggaraan pelayanan publik harus lebih baik seiring dengan kemajuan masyarakat di era reformasi, lebih cepat, lebih tanggap, efektif dan efisien, penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel merupakan salah satu kunci perwujudan good governance. Dari hasil kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Desa Resun Pesisir-Lingga Utara. Kabupaten Lingga, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan bagi aparatur desa dan masyarakat akan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik, yang baik sebagai trade-off, disamping itu sebagai pelayanan publik harus pro-aktif menginformasikan hal-hal yang berkaitan dengan aktivitas kemasayarakatan, salah satunya adalah sosialisasi tentang pentingnya administrasi kependudukan.

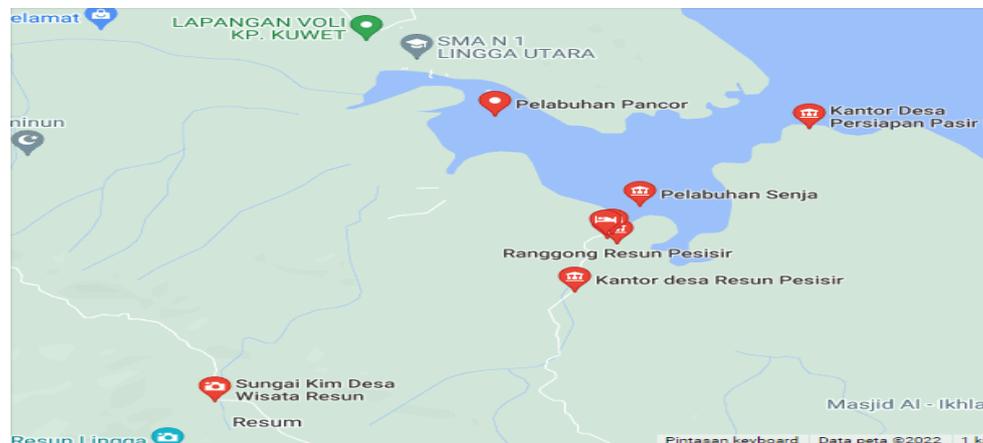
Abstract:

The implementation of good public services is an activity that must be carried out in line with the expectations and demands of all citizens, which is a basic right for every citizen and the realization of the responsibility of the state apparatus in providing public services following the rules and regulations. As one aspect of public services that is very important for the community is services in the field of population administration. The implementation of public services must be better in line with the progress of society in the reform era, faster, more responsive, effective and efficient, the implementation of transparent and accountable public services is one of the keys to the realization of good governance. From the results of Community Service activities in Resun Pesisir-North Lingga Village. Lingga Regency is expected to increase understanding and knowledge for village officials and the community about the importance of providing public services, which is good as a trade-off, besides that as a public service, it must be proactive in informing matters relating to community activities, one of which is socialization. About the importance of population administration.

PENDAHULUAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Desa Resun Pesisir-Lingga Utara, Kabupaten Lingga, kegiatan pengabdian ini terlaksana atas kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjungpinang-Kepulauan Riau, yang berlangsung pada bulan Oktober 2022. Adapun peserta pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat tersebut diikuti oleh perangkat Desa Resun Pesisir, RT, RW, dan Tokoh masyarakat dilingkungan Desa Resun Pesisir-Lingga-Utara. Pelaksanaan pengabdian diawali dengan audiensi, rapat pembahasan tema, penanda tangani perjanjian, dan pelaksanaan penyuluhan dan pendampingan. Terkait dengan tema yang diangkat pada pengabdian kepada masyarakat Desa Resun Pesisir-Lingga Utara, Kabupaten Lingga adalah pembahasan masalah pelayanan kepada masyarakat sebagai kebutuhan dasar masyarakat, karena masyarakat dijamin haknya untuk mendapat pelayanan yang baik, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat bagi setiap warga Negara atau penduduk atas barang dan jasa, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan dengan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam barang maupun jasa (Moenir, 2000:16).



Gambar.1. Peta Desa Resun Pesisir-Lingga Utara. Kabupaten Lingga

Tujuan dilakukannya pengabdian kepada masyarakat ini adalah guna men-sinkronisasikan antara peran dan fungsi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dalam hal administrasi kependudukan yang sangat diperlukan baik dari sisi pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna. Sesungguhnya keberadaan pemerintah desa memiliki nilai yang sangat strategis dan nilai tawar lebih dalam era otonomi, karena pemerintah desa merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan, dan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu semestinya keberadaan pemerintah desa harus menjadi sebagai sub-system dalam penyelenggaraan pemerintahan, diberikan ruang untuk mengembangkan potensi-potensi sumber daya yang ada, serta kewenangan untuk mengatur yang bersifat operasional, namun ironisnya selama ini keterbatasan dan kelemahan desa cenderung dipertahankan untuk memperoleh keuntungan dengan nilai tawar, bahkan secara administratif pemerintah desa lebih diposisikan sebagai objek kekuasaan, begitu juga dari segi politik pemerintah desa dijadikan sebagai tempat meraup suara pada masa pemilihan umum, setelah itu dilupakan (Kosasih,A. 2017)

Adapun yang menjadi permasalahan pelayanan publik di Desa Resun Pesisir-Lingga Utara, Kabupaten Lingga adalah mengenai administrasi, dan pemahaman tentang pelayanan publik, meskipun secara pelaksanaannya sudah berjalan, namun masih perlu ada perbaikan dan peningkatan pemahaman kepada aparatur desa dan masyarakat agar adanya keselarasan kesadaran dan pemahaman yang sama terhadap kepentingan administrasi kependudukan yang tertib sesuai aturan dan perundang-undangan.

Masyarakat perlu diberikan pemahaman dan edukasi tentang pentingnya administrasi kependudukan, hak-hak dasar masyarakat, seperti kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan dokumen-dokumen kependudukan lainnya, Data-data tersebut sangat penting menentukan kebijakan-kebijakan bagi pemerintah dalam rangka pemberian bantuan, penjamin kesehatan, bantuan sosial, bantuan pendidikan, dan lainnya. Pengabdian masyarakat dilakukan dalam bentuk penyuluhan, pendampingan dalam pemberian pemahaman dan meningkatkan partisipasi masyarakat tentang administrasi, dan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan sehingga tercapai dari pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, antara lain :

1. Aparatur pemerintahan Desa Resun Pesisir-Lingga Utara, Kab. Lingga dapat memahami peran dan fungsinya dalam administrasi kependudukan, sebagai wujud dari pelayanan publik,
2. Masyarakat Desa Resun Pesisir-Lingga Utara, Kab.Lingga memahami akan hak-hak dasar, dan kewajiban dalam pelayanan publik,
3. Meningkatkan pelayanan kependudukan pada masyarakat oleh aparat pemerintah desa,
4. Meningkatkan hubungan relasi antara pemerintah desa Resun Pesisir-Lingga Utara dengan masyarakat diwilayahnya.

METODE

Metode Pelaksanaan Pengabdian kepada masyarakat ini, dimulai dari proses pendekatan terhadap mitra yaitu Pemerintah Desa Resun Pesisir-Lingga Utara. Kabupaten Lingga, dilanjutkan dengan menganalisis kebutuhan dari mitra, dari tahapan tersebut dilanjutkan melaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat, dengan metode penyuluhan dan pendampingan yang berada dilokasi mitra yaitu Kantor Pemerintahan Desa Resun Pesisir-Lingga Utara, Kabupeten Lingga. Setelah selesainya pelaksanaan kegiatan pengabdian ini, dilakukan evaluasi untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan pelaksanaan, agar nanti kedepan kegiatan-kegiatan yang dilakukan akan lebih baik lagi. Metode pendekatan yang diterapkan dalam kegiatan pengabdian ini meliputi pendekatan partisipatif, melibatkan keterlibatan masyarakat, kelompok, pendekatan individual, dan diskusi.



Gambar 2. Foto Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Desa Resun Pesisir

Analisa kebutuhan menemukan berbagai macam permasalahan atas pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan yang terjadi di Desa Resun-Lingga Utara-Kabupaten Lingga, dalam kegiatan ini dilakukan dengan saling berbagi pengetahuan dengan memberikan pemahaman dan penyuluhan dalam rangka menjelaskan mengenai konsep dan prinsip-prinsip pelayanan publik, dan system administrasi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan.

Harapan dari pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adanya perubahan dan peningkatan pemahaman tentang pelayanan publik dari sebelum dan sesudahnya, antara lain :

Tabel. 1. Harapan Perubahan Sebelum dan Sesudah Kegiatan Pengabdian Masyarakat

No	Uraian	Sebelum Kegiatan	Sesudah Pengabdian
1	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perundangan yang terkait administrasi pelayanan publik masih rendah,	Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan dan perundangan-undangan tentang administrasi pelayanan publik meningkat.
2	Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.	Pengetahuan dan Pemahaman terhadap dokumen administrasi kependudukan masih kurang.	Pengetahuan dan pemahaman terhadap pelaksanaan administrasi kependudukan semakin meningkat.
3	Konsep dan Prinsip-prinsip pelayanan publik secara teoritis dan empiris.	Pengetahuan dan kesadaran tentang konsep dan prinsip-prinsip masih kurang.	Peningkatan pada pengetahuan, dan pelaksanaan dalam pelayanan publik semakin meningkat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan di Desa Resun Pesisir Pesisir-Lingga Utara, Kab. Bintan sebagaimana tema yang diangkat dalam kegiatan tersebut yaitu; Pemahaman Konsep dan Prinsip-Prinsip Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Resun Pesisir- Kabupaten Lingga, adapun hasil dari diskusi dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat, sebagai berikut:

a. Konsep Pelayanan Publik Kepada Masyarakat

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut akan pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan hal tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selam ini masih beerbelit, belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan "pelayan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat. Artrinya birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Kepada Masyarakat

Ada beberapa prinsip-prinsip yanga harus menjadi dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

- I. Partisipatif: Dalam penyelenggaraan pelayan publik yang dibutuhkan masyarakat

pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya. Partisipasi merupakan suatu gejala demokrasi dimana masyarakat diikutsertakan dalam suatu perencanaan, serta dalam pelaksanaan dan bertanggungjawab sesuai dengan tingkatan kematangan dan tingkat kewajibannya. Partisipasi itu menjadi lebih baik dalam bidang fisik, maupun bidang mental serta penentuan kebijaksanaan.

- II. **Transparan:** Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus menyediakan akses agar warga negara dapat mengetahui segala yang terkait dengan pelayanan publik. Transparan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi, dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi merupakan suatu kebutuhan penting bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakan kepada masyarakat. Transparansi adalah sebagai produk hukum yang memberikan jaminan untuk mengatur tentang hak memperoleh akses, dan penyebaran informasi kepada publik. Apalagi transparansi memang telah menjadi semacam suatu etika pergaulan internasional yang mesti ada untuk menjamin terselenggaranya system pemerintahan yang akuntabel dan transparan merupakan salah satu kunci perwujudan good governance.
- III. **Responsif:** Dalam penyelenggaraan pelayanan publik wajib mendengarkan dan memenuhi kebutuhan warga negaranya. Mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat. Responsif merupakan kemampuan pemerintah untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsif aparatur terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan suatu bentuk pelaksanaan fungsinya, sebagai pelaksanaan kegiatan pembangunan dan pelayanan demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik sangat terkait dengan prinsip aturan dan prosedur yang mengikat.
- IV. **Tidak Diskriminatif:** Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara lainnya, perbedaan identitas, warga negara, status sosial, dan sebagainya. Pelayanan publik yang berkualitas mengacu kepada pelayanan prima, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang standar pelayanan publik, peraturan ini menjadi dasar untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik, memuaskan dan transparan kepada masyarakat serta semua pemangku kepentingan. Pemberi pelayanan kepada seluruh masyarakat harus tidak bersifat diskriminatif, pelayanan publik tidak mendiskriminasi warga Negara berdasarkan geografis, agama, dan latar belakang sosial ekonomi dalam memberikan pelayanan, setiap warga Negara memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan.
- V. **Mudah & Murah:** Dalam penyelenggaraan pelayanan publik masyarakat harus membayar sebagai persyaratan, diterapkan yang mudah dan murah, agar terjangkau oleh masyarakat, tidak mencari untung, melainkan untuk. Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan dan kemajuan zaman, karena masyarakat itu bersifat dinamis, pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat waktu, lengkap, wajar dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.
- VI. **Efektif & Efisien:** Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai, sesuai prosedur yang sederhana, tepat sasaran, dengan biaya murah. Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan publik yang efektif dan efisien, sedangkan masyarakat juga membutuhkannya sebagai syarat berbagai macam kegiatan sebagai identitas diri sehingga dibutuhkan penyelenggaraan pelayanan yang baik, cepat, ramah dan tidak melanggar peraturan dan perundang-undangan.

- VII. Aksesibilitas: Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan harus dapat dijangkau oleh warga negara, mudah ditemukan, dan dapat dijangkau dalam waktu yang singkat. Setiap warga Negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan aksesibilitas dalam pelayanan publik, akses tersebut disediakan oleh pemberi pelayanan publik, baik dalam bentuk informasi, saluran dan pelayanan yang sama.
- VIII. Akuntabilitas: Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka pada masyarakat (social accountability). Harus diakui bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah di era reformasi saat ini jauh lebih baik dari sebelumnya, dan terus mengalami pembaharuan, baik dari segi paradigma maupun format pelayanan seiring meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintahan itu sendiri. Untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik maka pemerintah harus didukung oleh tersedianya secara memadai beberapa aspek seperti sumber daya, aparatur/pegawai yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas, sarana dan prasarana serta peralatan pendukung dan fasilitas pelayanan yang tersedia secara memadai, dan komitmen yang tinggi dari para aparat penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.
- IX. Berkeadilan: Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang sama, menghadirkan rasa keadilan, dan melindungi pada setiap kelompok warga negara. Dalam pelayanan, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan, diperlukan ukuran lain yang berkeadilan, Sebab tanpa adanya dimensi berkeadilan ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Pentingnya ukuran ini juga memperhatikan bahwa birokrasi publik cenderung miskin, rentan dan terpengaruh, sementara itu telah umum diketahui bahwa antara efisiensi dan efektivitas merupakan the big trade off. Ketika pemerintah memacu efisiensi pelayanan publik untuk lapisan bawah, miskin dan yang biasanya diabaikan.

Dari apa yang telah dilaksanakan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini, bahwa agar masyarakat saat ini lebih memahami akan hak-haknya atas dokumentasi kependudukan, seperti kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akten lahir, dan dokumen kependudukan lainnya, dan juga harus dipahami bahwa penduduk memiliki kewajiban terhadap dokumen kependudukan tersebut. Oleh karena itu dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat agar aparat pemerintah desa memahami tentang aspek pelayanan publik yang menjadi tugas dan tanggungjawab aparat desa. Sebagai pelayanan publik harus pro-aktif menginformasikan hal-hal yang berkaitan dengan aktivitas kemasayarakatan, salah satunya adalah sosialisasi tentang pentingnya administrasi kependudukan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan di Desa Resun Pesisir-Lingga Utara, Kab. Lingga, dari hasil penyuluhan, dan hasil diskusi bersama aparat desa dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa masih banyak masyarakat di desa Resun Pesisir-Lingga Utara yang masih belum memahami bagaimana untuk mendapatkan hak-hak dalam pelayanan, dan bagaimana pentingnya administrasi dan dokumen kependudukan, disamping itu juga aparat desanya masih kurang paham dalam pelaksanaan tentang konsep, dan prinsip-prinsip dasar dalam pelayanan publik. Oleh karena itu perlu peningkatan pengetahuan dan pemahaman aparat desa, dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat dapat memahami tentang pelayanan publik yang baik. Penyelenggaraan pelayanan publik bagi warga Negara harus lebih baik seiring dengan perkembangan kemajuan masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji Kepulauan Riau sebagai pihak pemberi dana dalam kegiatan pengabdian masyarakat. Ucapan

terimakasih juga disampaikan kepada Kepala Desa Duara, Seluruh Aparat Desa, masyarakat Desa Duara dan Semua pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Firmayasa, A., & Kamal, F. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala*, 17(2), 179–188. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/2428>.
- Judge, Z, 2019. Pelayanan Publik atas administrasi kependudukan pada masyarakat kabupaten kepulauan seribu. *Jurnal Abdimas Volume 5 Nomor 4*, Juni 2019
- Kosasih, N. V., Sari, Y., & Hidayat, M. A. (2016). Upaya Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL, Model Kano dan QFD di Restoran Kapulaga Surabaya. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, No. 5 Vol. 1.
- Moenir, 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Rasdiana, Ramadani, 2021. Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik Volume XVII (2) 2021: 249-265* P-ISSN: 1858-2168, E-ISSN: 2621-251X doi : 10.52316/jap.v17i2.76.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.