



Sosialisasi Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Terhadap Masyarakat Di Kelurahan Pasir Impun Kota Bandung

Irma Rahmawati¹, Hadi Juwanda², Sunandie Eko Ginanjar^{3*}, Anwar⁴, Iin Surtiah⁵

^{1,2,3,4} Ilmu Administrasi Publik, ⁵Ilmu Administrasi Bisnis, STIA Bagasasi, Indonesia, 40273

E-mail* : sunandie17@gmail.com

Doi : <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v4i1.1102>

Info Artikel:

Diterima:

14-02-2023

Diperbaiki:

06-03-2023

Disetujui:

03-05-2023

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, administrasi, kependudukan, masyarakat*

Abstrak: Pengabdian Kepada Masyarakat diselenggarakan 2023 di Kelurahan Pasir Impun Kota Bandung. Tujuan Pelaksanaan pengabdian ini yaitu untuk memberikan sosialisasi terkait pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik di kelurahan Pasir Impun Kota Bandung. Pelaksanaan kegiatan pengabdian dilakukan dengan mensosialisasikan pentingnya administrasi pribadi, pelayanan publik, serta demonstrasi pelayanan kepada masyarakat. Peserta kegiatan pengabdian dihadiri oleh warga kelurahan pasir impun, forum RT dan RW. Metode yang digunakan pada sosialisasi yaitu metode ceramah. Ceramah dilakukan sebagai metode dalam pemaparan materi. Metode diskusi dilakukan setelah pemaparan materi yang bertujuan untuk memberikan sarana bagi warga dalam bertanya dan berdiskusi. Serta metode demonstrasi yang dilakukan sebagai bentuk percobaan untuk memberikan gambaran kepada masyarakat terkait pelayanan publik yang bisa didapatkan. Percobaan ini mendapatkan respon positif dari peserta kegiatan pengabdian.

Abstract: *The Community Service was held on January 27 2023 in the Pasir Impun Village, Bandung City. The purpose of implementing this service is to provide socialization regarding public services in good governance in the Pasir Impun sub-district, Bandung City. The implementation of community service activities is carried out by promoting the importance of personal administration, public service, and demonstration of service to the community. Participants in the service activity were attended by residents of the Pasir Impun sub-district, RT and RW forums. The method used in socialization is the lecture method. Lectures are carried out as a method of presenting the material. The discussion method is carried out after the presentation of the material which aims to provide a means for residents to ask questions and discuss.*

Keywords: *Public Service, administration, population, community*

As well as the demonstration method which was carried out as a form of experiment to provide an overview to the public regarding the public services that can be obtained. This experiment received a positive response from the service activity participants.

Pendahuluan

Pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu hasil kinerja yang dapat dilakukan pemerintahan desa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan nasional yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap masyarakat Indonesia. Salah satu dimensi kualitas pelayanan yaitu keefektifan pelayanan. Nurdin, I (2019) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan memiliki salah satu dimensi keandalan terhadap metode sistem pelayanan yang efektif dan efisien. Lebih khusus yaitu pelayanan yang diberikan pemerintah desa terhadap warga. Dengan demikian, dibutuhkan tata kelola yang baik dan benar sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggung jawab tidak terlepas dari optimalnya pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Pelayanan yang baik dan optimal akan menumbuhkan sebuah kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Hendiyani, M.F (2019) pada hasil penelitiannya bahwa dalam melayani masyarakat untuk terus berkarya dan berinovasi sehingga kepercayaan publik terhadap pemerintah meningkat. Pelayanan yang optimal dapat diciptakan melalui perangkat pemerintah desa yang memaksimalkan berbagai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sistem pelayanan yang cepat, efektif, serta tepat sasaran harus menjadi patokan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik saat ini (Haryani, T.N. dan Puryatama, A.F. 2020). Proses meningkatkan pelayanan publik di pemerintahan desa dapat dilakukan dengan tata kelola yang baik dan melaksanakan program-program yang dapat mendukung kinerja aparatur desa dalam melayani masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang diatas bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yaitu bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan umum.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari pemberian pelayanan yang optimal kepada masyarakat, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan nasional yaitu kualitas pelayanan. Puryatama, A.F. & Haryani,

T.N. (2020) bahwa kualitas pelayanan untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari kecepatan serta ketepatan dalam pelayanan yang diberikan. Menurut Herizal et al., Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas dapat dimaknai sebagai kepuasan penerima layanan (dalam Widanti, N.P.T. 2022). Pelayanan publik yang optimal dapat mewujudkan pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka dan bertanggung jawab atau pemerintahan yang baik. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduk sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yaitu 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 penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ratminto & Winarsih (dalam Erlianti, D. 2019) menyebutkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang. Pelayanan publik merupakan bagian dari administrasi yang harus dilengkapi dan dimiliki oleh setiap warga negara. Salah satu administrasi yang perlu dilengkapi warga yaitu administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan suatu pengelolaan data-data yang berkaitan dengan informasi penduduk meliputi data kependudukan, data kelahiran, data kematian, data perpindahan dan data jumlah jiwa. Administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik. Christianingsih, E (2018) bahwa Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Data kependudukan sebagai salah satu proses bagian dari kelengkapan untuk perijinan berusaha bagi mereka yang mempunyai atau akan menciptakan lapangan pekerjaan. Hastuti, S.H.D (2019) menyebutkan bahwa data kependudukan sangat penting bagi keberlangsungan kenyamanan dan keamanan dalam keberlanjutan. Kelengkapan administrasi diperlukan untuk mempermudah dalam proses jaminan sosial bagi pekerja yang dapat menunjang setelah melewati masa produktif kerja.

Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan agar masyarakat memahami alur birokrasi pembuatan kelengkapan administrasi kependudukan. Pemahaman masyarakat dalam penggunaan Pelayanan digital masih belum cukup memahami seutuhnya. Dasar dari bentuk Pengabdian agar penggunaan aplikasi yang sudah disediakan pemerintah untuk lebih mempermudah serta lebih efisien masyarakat masih perlu untuk diberikan wawasan dalam Pelayanan administrasi kependudukan. Kehadiran pemerintah memberikan dampak yang cukup signifikan

Menciptakan pelayanan yang baik merupakan sebuah tanggung jawab yang harus diemban oleh pemerintah terhadap masyarakatnya. Herizal, *et al.* (2020) bahwa dalam pelayanan publik harus memiliki prinsip memenuhi semua kebutuhan publik: Pemerintah (birokrat) harus membangun pemahaman bersama tentang kepentingan publik, menciptakan tanggungjawab dan kepentingan bersama. Fenomena dilapangan masih banyak permasalahan yang terjadi. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertele- tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat (Suparno dan Dewi, 2022). Masyarakat akan mencari jalan alternatif yaitu dengan memberikan biaya tambahan agar proses pelayanan dapat selesai. Berdasarkan permasalahan tersebut, masyarakat menjadi kurang percaya atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sehingga dalam menciptakan pelayanan yang baik akan cukup sulit. Oleh karena itu, tim PKM Dosen STIA Bagasasi bertujuan untuk memberikan sosialisasi terkait pelayanan publik yang bisa didapatkan oleh masyarakat untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*) di kelurahan Pasir Impun Kota Bandung.

Metode

Sosialisasi yang dilakukan merupakan langkah dalam memberikan penjelasan serta pemahaman terhadap system informasi administrasi kependudukan, BPJS Ketenagakerjaan, dan proses perijinan berusaha. Adanya sosialisasi ini akan memberikan gambaran terhadap pentingnya dokumen administrasi kependudukan bagi warga. Alur pelaksanaan dapat dilihat dari penjelasan pada gambar sebagai berikut.



Gambar 1. Metode Pelaksanaan PKM

Metode kegiatan pelaksanaan PKM yang dilakukan yaitu menggunakan metode ceramah, diskusi, dan eksperimen pelayanan administrasi. Alur pelaksanaan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2. Metode

Metode ceramah dilakukan untuk memberikan penjelasan materi pelayanan publik, pengurusan berbagai layanan administrasi pribadi sesuai dengan aturan yang diterbitkan oleh Pemerintah Kota Bandung. Roestiyah menyebutkan bahwa metode ceramah merupakan suatu penyampaian keterangan atau informasi atau uraian tentang suatu pokok persoalan serta masalah secara lisan (dalam Wirabumi, R. 2020). Metode diskusi dilakukan sebagai proses tanya jawab terkait materi yang disampaikan. Menurut Hamid bahwa Diskusi adalah proses membahas suatu persoalan dengan melibatkan banyak orang, dimana hasil dari pembahasan akan menjadi alternatif jawaban dalam memecahkan persoalan (dalam Purba, F.J. 2020). Metode eksperimen pelayanan administrasi dilakukan sebagai bentuk gambaran yang bisa dilakukan oleh warga setelah diberikan pengarahan. Jamarah *et al.* menyebutkan bahwa dengan menggunakan metode eksperimen siswa dituntut untuk melakukan sendiri percobaan untuk mendapatkan kebenaran dan menarik kesimpulan dari apa yang dialami (dalam Hamdani *et al.* 2019).

Hasil dan Pembahasan

Perencanaan awal dilakukan dengan survey atau observasi lokasi, menganalisis kebutuhan-kebutuhan yang akan dijadikan materi sekaligus silaturahmi dengan staf Lembaga, pembentukan tim PKM dengan lokasi di kelurahan Pasir Impun. Diskusi untuk Melaksanakan perencanaan dan persiapan kegiatan melalui diskusi tatap muka dan daring dalam beberapa kali pertemuan dengan Tim PKM. Proses persiapan dilakukan dengan membuat sebuah proposal kegiatan, menentukan tanggal pelaksanaan, menyusun agenda kegiatan (*Rundown*), menyusun materi dan mempersiapkan perangkat pelaksanaan kegiatan, serta menentukan media sosialisasi dan kesekretariatan (draft spanduk, draft permohonan pelaksanaan PKM di kelurahan Pasir Impun, Kota Bandung).

Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan pada Hari Jumat tanggal 27 Januari 2023 pukul 08.00 WIB sd 16.00 WIB bertempat di kelurahan Pasir Impun Kota Bandung. Peserta kegiatan dihadiri dari 79 orang dari berbagai RT dan RW yang ada di daerah Eco Pesantren Bentara Baiturrahim. Peserta kegiatan yang mendapatkan sebuah arahan serta gambaran terkait pelayanan publik dan administrasi pribadi. RT dan RW sebagai pelayan dari pemerintah yang memberikan edukasi kepada warga untuk pelayanan publik yang bisa didapatkan oleh warga. Berikut merupakan susunan kegiatan pengabdian.

Tabel 1. Susunan Kegiatan

No.	Sesi Kegiatan	Aktivitas
1.	Pembukaan Sosialisasi	Sambutan
2.	Penyampaian materi	Disampaikan untuk memberikan pemahaman terkait pelayanan publik
3.	Prosedur pelayanan publik	Memberikan gambaran terkait pelayanan yang dapat didapatkan oleh warga
4.	Penutupan	Penutupan kegiatan

Pemaparan materi yang dilakukan yaitu dengan menyampaikan materi terkait pelayanan administrasi publik dan pelayanan administrasi. Pemaparan materi dilakukan dengan metode ceramah yang bertujuan untuk mensosialisasikan kebutuhan materi kepada warga. Metode ini dipilih karena untuk mengefektifkan kegiatan pemaparan materi. Metode pelaksanaan lain dilakukan dengan diskusi. Diskusi ini dilakukan untuk memberikan ruang kepada warga untuk menyampaikan pertanyaan terkait materi yang disampaikan. Sehingga dalam proses pelaksanaan akan terjadi sebuah interaksi dari pemateri dengan warga.



Gambar 3. Pemaparan materi dan Peserta Kegiatan

Pemaparan materi serta diskusi telah dilaksanakan dan dilanjutkan dengan metode lain, yaitu eksperimen. Metode ini dilakukan untuk memberikan gambaran terkait percobaan pelayanan yang bisa didapatkan oleh warga terkait pelayanan administrasi atau pelayanan publik. Percobaan pelayanan ini dilakukan oleh Tim Dosen STAI Bagasasi kepada warga terkait administrasi pribadi.



Gambar 4. Kegiatan Sosialisasi Pelayanan Publik terkait Administrasi Bersama Warga

Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat telah mendapatkan respon yang positif dari peserta kegiatan. Proses pelaksanaan yang dilakukan berjalan sesuai rencana dan memberikan gambaran yang baik bagi warga terkait pelayanan publik yang bisa didapatkan. Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (WR) merupakan perangkat pemerintah yang harus terus mensosialisasikan pelayanan publik kepada warganya. Gambaran tersebut didapatkan melalui tahap percobaan terkait pelayanan administrasi pribadi. Warga yang mengikuti kegiatan sangat antusias untuk mencoba pelayanan tersebut. Hal tersebut menjadi modal penting bagi warga untuk melengkapi administrasi pribadinya kepada pemerintah desa.

Ucapan Terima Kasih

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat mendapatkan dukungan dari STAI Bagasasi Yayasan Bentang Sastra Bumantara Bandung, Disdukcapil Kota Bandung, Pegawai Kecamatan Mandalajati Kota Bandung dan Kelurahan Pasir Impun. Tim PKM Dosen STIA Bagasasi mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah mendukung atas terselenggaranya kegiatan dan terimakasih untuk LPPM STAI

Bagasasi yang sudah membantu serta memfasilitasi PKM sehingga dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

Referensi

- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*. 1(1). 9-18. <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/3/2>.
- Christianingsih, E (2018). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*. 12(2).
- Haryani, T.N. dan Puryatama, A.F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Kyberman: Jurnal Studi Kepemerintahan*. 3(1). 40-54. <http://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/view/580/433>.
- Hamdani, M., Prayitno, B.A., & Karyanto, P. (2019). Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Melalui Metode Eksperimen. *Proceeding Biology Education Conference*. 16(1).
- Hendiyani, M.F (2019). Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Kreatif Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*. 11(1).
- Hastuti, S.H.D (2019). Pentingnya Pemanfaatan Data Kependudukan Di Era Digital. *Jurnal Teknimedia*. 1(1).
- Herizal, Mukhrijal, & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*. 1(1).
- Nurdin, I (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah.

- Puryatama, A.F. & Haryani, T.N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan MAL Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*. 3(1).
- Purba, F.J. (2020). Penggunaan Metode Diskusi Dalam Meningkatkan Hasil Belajar. *Jurnal Inovasi Pembelajaran Fisika (INPAFI)*. 8(1).
- Suparno dan Dewi, R.C. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*. 7(1). 78-91.
<https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/jma/article/view/67/69>.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik
- Widanti, N.P.T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 3(1). 73-85.
<https://jurnal.abdimas.id/index.php/peradaban/article/view/11/11>.
- Wirabumi, R. (2020). *Jurnal ACIET: Annual Conference On Islamic Education and Thought*. 1(1).