

Optimalisasi Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Kilasah Kecamatan Kasemen Kota Serang dalam Mencapai *Good Government*

Optimizing Community Services in Kilasah Village, Kasemen District, Serang City in Achieving Good Government

Ulinnuha¹, Aini Pungki Sri Rahayu², Rahayu Yunitasari³,
Anugrah Alamsyah⁴, Hotman Binsar Siregar⁵

¹⁻⁵Universitas Bina Bangsa, Serang, Banten, Indonesia

Alamat : JL Raya Serang - Jakarta, KM. 03 No. 1B, Panancangan, Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten 42124, Indonesia

*Email korespondensi: unuha1818@gmail.com¹, ainirahayu433@gmail.com²,
ryunita151@gmail.com³, anugrahalamsyah.resmi@gmail.com⁴, regarhotman99@gmail.com⁵

Korespondensi Penulis : unuha1818@gmail.com

Article History:

Received: Juni 17, 2024;

Revised: Juli 20, 2024;

Accepted: August 05, 2024;

Published: August 08, 2024;

Keywords:

Community Service, Good Government, Serang City

Abstract: *Community services that do not run optimally result in obstruction of the government regulatory system in the agency. It can also cause fatal problems, such as increasing complaints from people who experience inconvenience and their service rights are not fulfilled. In principle, community service is a determining factor in the quality of government and the welfare of all sub-district officials and the community. This happened in various subdistrict agencies in various regions, including in Kilasah Subdistrict, Kasemen District, Serang City. As for the physical condition of the Killah sub-district office, it still does not have a permanent and independent sub-district office building, limited competent human resources, minimal facilities and infrastructure, minimal number of community service administration staff. So this Community Service activity aims to help optimize community services in Kilasah Village. The steps taken in implementation are the observation, preparation, implementation and evaluation stages. This community service (PkM) activity runs smoothly, the PkM team can assist in community services such as compiling sub-district correspondence, assisting in collecting data on poor people for social service events, collecting data on MSME actors for assistance in making NIBs and product branding, create social media accounts for online community service, and as a forum for citizens' aspirations in an easy way, as well as other administration. This can realize the role of the Kilasah Subdistrict government as a progressive, innovative and optimal service provider. So that we can achieve the ideals of Good Government that are aspired to by all governments, especially Kilasah Village.*

Abstrak

Pelayanan masyarakat yang tidak berjalan secara optimal mengakibatkan terhambatnya sistem regulasi pemerintahan di instansi tersebut. Dapat pula menyebabkan permasalahan fatal, seperti meningkatnya aduan masyarakat yang mengalami ketidaknyamanan sampai dengan tidak terpenuhinya hak-hak pelayanan mereka. Pada prinsipnya pelayanan masyarakat ini menjadi faktor penentu kualitas pemerintahan dan kesejahteraan seluruh pejabat kelurahan dan masyarakatnya. Hal tersebut terjadi di berbagai instansi kelurahan di berbagai daerah, termasuk di Kelurahan Kilasah, Kecamatan Kasemen, Kota Serang. Adapun kondisi kantor Kelurahan kilasah secara fisik masih belum memiliki gedung kantor kelurahan yang tetap dna mandiri, terbatasnya SDM yang kompeten, minimnya sarana dan prasarana, minimnya jumlah staf administrasi pelayanan masyarakat. Maka kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk membantu mengoptimalkan pelayanan masyarakat

di Kelurahan Kilasah. Adapun langkah yang ditempuh dalam pelaksanaannya yakni, tahap observasi, persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini berjalan dengan lancar, tim PkM dapat membantu dalam pelayanan masyarakat seperti menyusun surat-menyurat kelurahan, membantu pendataan warga miskin untuk acara Bakti Sosial, pendataan pelaku UMKM untuk dilakukan pendampingan pembuatan NIB dan branding produk, membuat akun sosial media untuk pelayanan masyarakat secara online, dan sebagai wadah aspirasi warga dengan cara yang mudah, serta administrasi lainnya. Demikian dapat mewujudkan peran pemerintah Kelurahan Kilasah sebagai penyelenggara layanan yang progresif, inovatif dan optimal. Sehingga dapat mencapai cita-cita Good Government yang dicita-citakan oleh seluruh pemerintah khususnya Kelurahan Kilasah.

Kata Kunci: Pelayanan Masyarakat, Good Governmen, Kota Serang

1. PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat Kelurahan Kilasah masih belum optimal. Di antaranya meliputi paradigma masyarakat yang cenderung masih ingin mempertahankan kebiasaan lama mereka, akses informasi yang terbatas, karena terdapat kekurangan pegawai dalam bertugas sehari-hari, kompetensi SDM pada pemerintah desa, pengembangan kompetensi petugas yang terkadang sulit dilakukan karena berbagai kondisi teknis, serta ketidakprofesionalan pegawai dan sebagainya.

Masalah tersebut tentu terjadi hampir di seluruh pemerintahan desa dan kelurahan di berbagai daerah di Indonesia. Menurut data Ombudsman RI pada tahun 2020, permasalahan desa yang diadukan mencapai 286 aduan. Sesuai data terlihat bahwa laporan terkait pelayanan desa dalam tiga tahun terakhir terus menunjukkan peningkatan, terhadap lingkup layanan yang dilaporkan didominasi oleh layanan administratif. Pelayanan merupakan sebuah usaha pemberian bantuan atau pertolongan pada orang lain, baik berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalah itu sendiri Suparlan (2000:35). Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2014:5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, sesuai peraturan yang berlaku. Pelayanan publik menurut Sinambela (2014:4) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara. Sedangkan Hayat (2017:22) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai bersangkutan pada organisasi. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan

oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (risma jaya : 2018).

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh kantor Kelurahan Kilasah, Kecamatan Kasemen, Kota Serang ialah pelayanan perizinan dan pelayanan administrasi kependudukan. Misalnya bentuk pelayanan perizinan dan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (rekomendasi IMB), dan bentuk pelayanan administrasi kependudukan adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), pendataan UMKM warga, pendataan warga miskin, dan penyusunan surat menyurat. Peran pemerintah desa sebagai instansi penyelenggara layanan pusat maka harus diimbangi dengan pengembangan kompetensi para petugas layanannya. Maka dengan adanya pelayanan berkualitas dengan adanya petugas yang berkompeten maka para pelaku layanan akan terpenuhi haknya dengan baik. Peran kepala desa menjadi sangat vital untuk bisa mewujudkan pemerintah desa sebagai penyelenggara layanan yang progresif dan inovatif.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka harus ada strategi untuk meminimalisir pelayanan yang tidak optimal di Kelurahan Kilasah. Tanggung jawab tersebut tidak saja untuk pejabat desa. Tentu untuk pelaksanaan teknisnya tetap menyesuaikan adat istiadat, kearifan lokal dan kondisi desa tersebut. Selain itu perlu penyesuaian yang cepat serta dilakukan reformasi birokrasi komperhensif untuk bisa menyelesaikan masalah tersebut.

Adapun tujuan dari dilaksanakannya program pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk membantu pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kilasah agar lebih maksimal serta supaya seluruh pihak dapat memahami tugas dan fungsi sebagaimana Undang-undang Nomor 25 Taun 2009 tentang Pelayanan Publik. Semakin baik layanan desa maka akan menentukan kualitas desanya.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dapat diimplementasikan sesuai dengan tujuan yang direncanakan berkat dilaksanakannya beberapa metode pelaksanaan yang sistematis dan terukur, adapun tahapan tersebut yakni:

- 1) Tahap Observasi: pada tahap observasi, tim melakukan analisis permasalahan dengan melakukan pengamatan di kantor kelurahan serta melaksanakan diskusi terbuka dengan pejabat kelurahan Kilasah.
- 2) Tahap persiapan: Setelah dirumuskan beberapa permasalahan yang ada di kantor kelurahan, tim mendapatkan poin utama permasalahan yang harus dibantu penyelesaiannya

yakni pada masalah pelayanan masyarakat dan merencanakan program. Selanjutnya melakukan koordinasi kepada pihak kelurahan untuk melaksanakan program pengabdian kepada masyarakat di Bidang Pelayanan kepada masyarakat.

- 3) Tahap pelaksanaan: Setelah mendapatkan persetujuan dari pihak kantor kelurahan mengenai program PkM, maka tim segera melaksanakan program yang dilakukan setiap hari di Kantor Kelurahan Kilasah.
- 4) Tahap Evaluasi : Pada tahap evaluasi ini, tim dan mitra melakukan penilaian dan peninjauan terhadap kinerja tim serta hasil yang diperoleh untuk mengukur keberhasilan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan Kilasah, Kecamatan Kasemen, Kota Serang.

3. HASIL

Pelaksanaan Program pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Kilasah, Kecamatan Kasemen Kota Serang sebagai mitra. Adapun kantor kelurahan tersebut belum memiliki kantor tetap atau masih menggunakan kantor pertanian setempat. Akan dilakukan pembangunan dalam waktu cepat beberapa waktu mendatang.

Selain faktor sarana dan prasarana tersebut, kondisi kantor kelurahan Kilasah yang masih menumpang, sangat minim pegawai di dalamnya, serta kompetensi SDM yang masih rendah, maka tim mengadakan program pengabdian kepada masyarakat dalam hal pelayanan masyarakat.

Langkah pertama yang dilakukan yakni melakukan observasi untuk melihat permasalahan yang ada di kantor kelurahan Kilasah. Observasi ini dilaksanakan dalam bentuk diskusi terbuka yang dilakukan oleh tim PkM dengan Lurah Kilasah.



Gambar 1. Kantor Kelurahan Kilasah

anggota terdiri dari 8 ketua RW dan 27 ketua RT. Hari pertama pelaksanaan PkM bertepatan dengan dilaksanakannya apel rutin bulanan yang diadakan oleh kecamatan Kasemen secara bergiliran di seluruh Kelurahan di Kecamatan Kasemen, Kelurahan Kilasah mendapat giliran menjadi apel rutin se-kecamatan Kasemen.



Gambar 6. Membantu acara pengajian di kantor Kelurahan Kilasah Gambar 7. Membantu pendataan UMKM

Selain apel rutin bulanan, Kelurahan Kilasah juga menjadi tuan rumah dalam kegiatan pengajian rutin yang masuk ke dalam serangkaian acara apel. Tim PkM mendapat tanggung jawab dalam acara tersebut sebagai pencatatan tamu undangan dan pembuatan berita acara serta publikasi kegiatan di media massa. Pada gambar 6 menunjukkan tim PkM, membantu pendataan pelaku UMKM di kelurahan kilasah untuk dilakukan pendampingan pembuatan NIB dan *branding* produk.



Gambar 8. Menyusun surat-menyurat Gambar 9. Pendataan warga miskin untuk acara BAKSOS Gambar 10. Mmembuatkan Akun Sosial Media untuk aspirasi masyarakat

Kegiatan lainnya yakni sebagaimana terlihat pada gambar 8,9 dan 10 yakni, tim PkM membantu pelayanan administrasi kelurahan dalam menyusun surat-menyurat, serta membantu pendataan warga miskin untuk acara bakti sosial pembagian sembako yang akan dilaksanakan

di Kelurahan Kilasah di bulan Agustus 2024. Selanjutnya gambar nomor 9 tim membantu membuat akun sosial media yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa interaksi antara pihak kelurahan dengan masyarakat sekaligus sebagai wadah aspirasi masyarakat yang dapat dilakukan secara mudah dengan memanfaatkan teknologi yang relevan dengan perkembangan zaman saat ini. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah (Budiyanto 2020). Badan pemerintah yang mempunyai peran sangat penting dalam pelayanan informasi, yakni kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah masih belum maksimal dalam penyampaian informasi untuk menyediakan informasi serta mempermudah masyarakat mendapatkan informasinya, secara langsung merupakan solusi yang tepat dalam memanfaatkan teknologi yang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar (Ritnawati: 2020).

Selanjutnya yakni tahap evaluasi, ada tahap evaluasi ini, tim dan mitra melakukan penilaian dan peninjauan terhadap kinerja tim serta hasil yang diperoleh untuk mengukur keberhasilan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan Kilasah, Kecamatan Kasemen, Kota Serang. Pihak pemerintah Kelurahan Kilasah memberikan penilaian yang positif terhadap kinerja tim PkM dan merasa sangat terbantu dalam menjalankan tanggung jawab pelayanan masyarakat. Tim PkM dan mitra melakukan diskusi terkait rencana keberlanjutan dan pendampingan program pelayanan masyarakat dalam jangka panjang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dapat disimpulkan dengan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Pelayanan masyarakat di Kelurahan Kilasah berjalan dengan maksimal di antaranya, pendataan UMKM warga, pendataan warga miskin, dan penyusunan surat menyurat.
- 2) pengembangan kompetensi para petugas layanannya dapat berjalan optimal.
- 3) Petugas yang berkompeten mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas, dan dapat memenuhi hak masyarakat dengan baik.

Demikian akan dapat mewujudkan peran kepala desa yang sangat vital dapat mewujudkan pemerintah Kelurahan Kilasah sebagai penyelenggara layanan yang progresif, inovatif dan optimal.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Tim PkM mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Bina Bangsa, Kota Serang, yang telah mengizinkan kegiatan penelitian ini sehingga terlaksana dengan baik
2. Ketua LPPM Universitas Bina Bangsa, Kota Serang yang telah mengizinkan kegiatan penelitian ini sehingga terlaksana dengan sukses.
3. Lurah Kilasah Bapak Naufal, S,Sos, Sekretaris Kelurahan, RT dan RW dan Warga Kelurahan Kilasah, Kecamatan Kasemen, Kota Serang

Atas segala bentuk dukungan yang diberikan kepada tim PkM, sehingga kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dapat Berjalan lancar dan mencapai hasil yang optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Suparlan. (2000). Cost management. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi (Cetakan ke-). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. (2014). Reformasi pelayanan publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saputra, & Isnain. (2021). Penerapan smart village dalam peningkatan pelayanan masyarakat menggunakan metode web engineering (Studi kasus: Desa Sukanegeri Jaya). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(3), 49-55.
- Ritnawati, et al. (2020). Sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis Android pada Kantor Desa Kaliba Mamase. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat: Teknologi dan Aplikasi (SPEKTA)*, 1(2), 85-90.
- Pemerintah Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 ayat (1) Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Retrieved from <https://ppid.serangkota.go.id/detailpost/monitoring-pelayanan-dan-pembangunan-kecamatan-kasemen>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). Membangun kinerja pelayanan publik menuju clean government and good governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Jaya, A. R. (2018). Kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(2), 123-128.
- Hayat. (2017). Manajemen pelayanan publik. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Budiyanto, T. (2020). Strategi pemasaran usaha kecil menengah pada ibu-ibu Aisyiah Muhammadiyah Bali. *SPEKTA (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat: Teknologi dan Aplikasi)*, 1(1), 17.