

LAPORAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



**PENINGKATAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MENTENG**

Oleh:
Dahlia Kusuma Wardhani
Sad Dian Utomo

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

**Judul : Pelatihan Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat
Di Kelurahan Kramat Kecamatan Senen Jakarta
Pusat**

Pelaksana

Ketua

Nama Lengkap : Dahlia Kusuma Wardhani, S.IP., MA

NIDN : 0307027201

Anggota

Nama Lengkap : Sad Dian Utomo, S.Sos., M.Si

NIDN : 0325017003

Sumber Dana : Internal

Biaya dari LPPM : Rp. 6.000.000,-

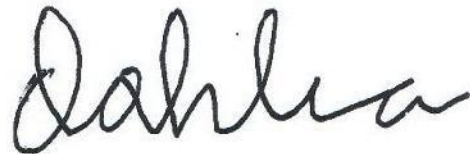
Jakarta, 04 November 2016
Ketua Pelaksana,

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi,



A blue circular stamp of Institut STAMI is overlaid on the signature.

(Dr. Bambang Irawan, M.Si, MM)
NIK : 200130580



(Dahlia Kusuma Wardhani, S.IP., MA)
NIDN : 0325017003

Menyetujui, Kepala LPPM



A blue circular stamp of LPPM Institut STAMI is overlaid on the signature.

(Dr. Ir. A. H. Rahadian, M.Si)
NIK : 201219447

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada kami Tim PPM Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami untuk melaksanakan Pengabdian pada Masyarakat (PPM) sebagai salah satu pengejawantahan dari Tridharma Perguruan Tinggi. PPM yang dilaksanakan berjudul **Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Menteng.**

Kegiatan PPM tersebut dapat terlaksana berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini perkenankanlah kami menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami
2. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami
3. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami
4. Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami
5. Berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu terlaksananya kegiatan PPM ini.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini masih belum mencapai target ideal karena keterbatasan waktu dan dana yang tersedia. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, menurut kami perlu kiranya dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat di lain waktu sebagai kelanjutan kegiatan tersebut. Namun demikian, besar harapan kami semoga PPM ini dapat memberikan manfaat, aamiin.

Jakarta, 04 November 2016

Tim Pelaksana PPM

RINGKASAN

Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik berperan penting dan cukup efektif dalam terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas serta jauh dari tindakan maladministrasi. Adanya partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik, mengharuskan pemerintah melakukan perbaikan pelayanan publik dari waktu ke waktu. Demikian halnya dengan Kecamatan Menteng, yang berupaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Kegiatan secara umum berlangsung dengan baik, dihadiri oleh pegawai kelurahan di Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat. Peserta mengikuti sosialisasi dengan antusias dan memahami materi yang disosialisasikan tentang partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan, disarankan untuk memperpanjang durasi dan frekuensi sosialisasi serta penyuluhan, agar khalayak yang dituju atau peserta benar-benar dapat memahami partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya di Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat. Untuk hasil yang optimal dapat dilakukan pendampingan, sebagai tindak lanjut kegiatan. Selain itu, untuk memberikan motivasi kepada para penyelenggara pelayanan publik, dapat diadakan semacam perlombaan dan pemberian penghargaan bagi unit kerja yang berprestasi dan sanksi bagi yang kinerja pelayannya rendah. Dilakukann upaya perbaikan secara terus menerus dan berkelanjutan, serta disesuaikan dengan perkembangan perubahan situasi dan kondisi..

Kata kunci: Partisipasi Masyarakat, Pelayanan Publik, Sosialisasi dan Penyuluhan

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	Hal ii
Prakata.....	iii
Ringkasan.....	iv
Daftar Isi.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Analisis Situasi.....	1
B. Kajian Pustaka.....	3
C. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Kegiatan.....	5
E. Manfaat Kegiatan.....	5
BAB II METODE KEGIATAN PPM	
A. Khalayak Sasaran.....	6
B. Metode yang Digunakan.....	6
C. Langkah-Langkah Kegiatan.....	6
BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN PPM	
A. Hasil Pelaksanaan Kegiatan.....	7
B. Pembahasan.....	7
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Kegiatan.....	7
D. Organisasi Pelaksana.....	7
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	8
B. Saran.....	8

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Analisis Situasi

Buruknya kinerja pelayanan publik dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) dan masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindisikasi penyimpangan dan KKN.

Berbagai upaya dan tindakan, masyarakat berusaha memberikan kritik serta sarannya demi terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan juga pelayanan publik yang maksimal. Adanya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dirasakan masyarakat akan sangat membantu menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan juga dapat diakses semua lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi dari pihak pemerintah. Tuntutan masyarakat akan perubahan pelayanan publik memaksa Pemerintah harus berupaya keras untuk melakukan perubahan terhadap kualitas pelayanan. Penyebabnya adalah masyarakat sering dikecewakan pada kualitas pelayanan yang kurang maksimal serta partisipasi masyarakat yang rendah.

Masalah yang selama ini menjadi sorotan adalah upaya pemerintah memaksimalkan fasilitas terhadap pengaduan dan penyelesaian masalah rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai instansi. Pemerintah tidak akan bisa mengoreksi mutu pelayanan yang diberikan oleh *street level bureaucracy* sebagai pihak yang melaksanakan kebijakan dan berhadapan langsung dengan masyarakat pengakses layanan publik. Dari berbagai penelitian terkait penyelenggaraan pelayanan, banyak ditemukan kondisi yang terjadi di lapangan membuktikan bahwa kebanyakan di hampir semua tingkatan petugas pelayanan utamanya *frontliner* sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi, respon pihak terkait terhadap keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali. Selain itu permasalahan aksesibilitas juga kurang diperhatikan pemerintah. Berbagai unit pelaksana pelayanan yang letaknya jauh dari jangkauan sangat menyulitkan masyarakat untuk mengakses pelayanan.

Seperti halnya di Kecamatan Menteng Kecamatan Menteng adalah sebuah kecamatan yang terletak di Jakarta Pusat dan merupakan Pusat Pemerintahan dari Kota Administrasi Jakarta Pusat. Kecamatan ini berbatasan dengan Kecamatan Gambir di sebelah utara,

Kecamatan Tanah Abang di sebelah barat, Kecamatan Matraman di sebelah timur, dan Kecamatan Setiabudi di sebelah selatan. Fenomena atau permasalahan administrasi terkait pelayanan publik, juga terjadi di Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat.

Masyarakat sebagai pengakses pelayanan seharusnya dilihat sebagai subyek yang dapat menentukan jenis, proses serta kualitas layanan yang akan diakses. Namun, selama ini jarang ada kejelasan mengenai penanganan keluhan yang muncul dimasyarakat terhadap pihak penyelenggara pelayanan publik. Penanganan keluhan harus dilakukan oleh pihak penyelenggara dan pihak eksternal sebagai bagian dari pengawasan. Kumorotomo mengemukakan, “kriteria untuk menilai pelayanan publik salah satunya adalah daya tanggap untuk mempertanggungjawabkan secara transparan tentang kebutuhan vital masyarakat dalam pelayanan publik”. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik untuk memperlihatkan sebuah organisasi mampu menempatkan pelayanannya sesuai kebutuhan masyarakat dan menempatkan masyarakat sebagai prioritas dalam aktivitas pelayanannya.

Adanya responsivitas sebuah organisasi terhadap kebutuhan masyarakat tentu saja hal ini akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upayanya untuk ikut serta berperan dalam mengawasi pelayanan publik. Banyaknya keterbatasan ruang publik yang mampu diakses masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya justru membuat masyarakat enggan untuk ikut berpartisipasi. Selain karena keberadaan ruang aspirasi publik yang kurang, masyarakat juga mengalami kesulitan ketika hendak menyampaikan aspirasinya baik berupa kritik, saran, keluhan hingga laporan. Kebanyakan kesulitan-kesulitan yang dihadapi masyarakat adalah belum adanya ruang aspirasi publik, jarak yang jauh antara tempat tinggal dengan lembaga pengawasan eksternal, media yang harus digunakan serta mekanisme yang harus mereka jalani untuk bisa menyampaikan keluhan dan juga laporan terkait maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat diharapkan dapat meningkat, dengan begitu, maladministrasi yang terjadi di berbagai instansi mampu diminimalisir bahkan dihilangkan sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan secara nyaman dan tanpa hambatan. Masyarakat dapat ikut berpartisipasi menyampaikan aspirasinya terkait pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah melalui organisasi masyarakat atau komunitas yang terbentuk di masyarakat sehingga masyarakat mau dan mampu aktif berpartisipasi tanpa kendala mekanisme maupun jarak. Masyarakat awam juga dapat memahami serta ikut berpartisipasi demi perbaikan pelayanan publik dan juga tercapainya pelayanan publik yang berkualitas.

B. Kajian Pustaka

Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses tatakerja yang menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti yang harus ditempuh dalam penyelesaian suatu pelayanan. Biasanya diwujudkan dalam bagan alir (*flow chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

- a. Bagan alir (*flow chart*) sangat penting karena berfungsi :a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
- b. Informasi bagi penerima pelayanan.
- c. Media publikasi terbuka.
- d. Pendorong perwujudan sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
- e. Pengendali dan acuan bagi masyarakat dan aparat dalam pengawasan untuk penilaian terhadap konsistensi pelaksanaan kerja. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan bagan alir :
 - Bagan alir harus mampu menggambarkan proses pelayanan dan setiap petugas yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan.
 - Model bagan alir berbentuk kotak atau bulat dengan tanda panah sesuai kan dengan kebutuhan organisasi.
 - Ukuran bagan alir harus mudah dibaca dalam jarak pandang tertentu (minimal 3 meter) oleh penerima pelayanan.
 - Diletakkan ditempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan.

Persyaratan teknis dan administratif Pelayanan

Dalam penentuan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Persyaratan tersebut harus jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan.

Rincian biaya pelayanan

Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh pemerintah /unit pelayanan.

Waktu penyelesaian pelayanan

Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan.

Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas.

Pejabat/petugas yang memberi pelayanan harus memberi citra positif kepada penerima pelayanan dengan memperhatikan :a. Aspek komunikasi dan psikologi serta perilaku melayani.b. Mempunyai empati dan mampu merubah keluhan penerima menjadi senyuman.c. Selaras cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikapm tubuh , mimik dan pandangan mata.d. Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan.e. Berada ditempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

Lokasi pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon, dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai.Bisa membentuk unit pelayanan terpadu untuk memudahkan masyarakat.

Janji Pelayanan

Janji pelayanan berupa motto atau slogan yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan. Motto pelayanan tersebut harus ditulis dan diinformasikan, serta dapat dibaca baik oleh pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.Standar ersebut merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.Standar tersebut hendaknya realistis, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

Informasi pelayananUnit pelayanan wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan , biaya , waktu, standar dan hal penting lainnya. Publikasi atau sosialisasi tersebut

diatas melalui antara lain. Media cetak (brosur, leflet, booklet), media elektronik (Website, radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

Pengaduan Masyarakat1. Perlu disediakan akses kepada masyarakat berupa kotak pengaduan, kotak pos atau satuan tugas penerima untuk memberikan informasi, saran atas pelayanan yang diperoleh.2. Kepada setiap orang yang menyampaikan pengaduan, diberikan surat /formulir sebagai tanda bukti pengaduan.3. Apabila dalam pengaduan terdapat masyarakat yang dirugikan, perlu dipertimbangkan pemberian kompensasi.4. Apabila dalam pengaduan ternyata terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, maka perlu diberikan sanksi kepada petugas yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Menteng?
2. Bagaimanakah partipasi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Menteng?

D. Tujuan

Tujuan kegiatan ini adalah untuk m

1. Menyamakan persepsi penyelenggara pemerintahan, yakni pemerintahan Kecamatan Menteng terhadap pelayanan publik di Kecamatan Menteng
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Menteng

E. Manfaat

1. Persamaan persepsi terhadap peran administrasi pembangunan di Kecamatan Menteng, sehingga dalam penyelenggaraan pemerintah memiliki konsep pelaksanaan yang sama, tentunya berimplikasi pada tata kelola pemerintahan yang baik.
2. Peningkatan kualitas peran administrasi terhadap penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Menteng, sehingga dapat mendukung terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik.

BAB II

METODE KEGIATAN PPM

A. Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran pada kegiatan PPM ini adalah pegawai kelurahan dan masyarakat di Kecamatan Menteng, yang diwakili 137 RT. Pada kegiatan pengabdian masyarakat ini, pegawai Kecamatan Menteng berjumlah 20 orang, sedangkan masyarakat berjumlah 140 orang.

B. Metode yang Digunakan

Metode yang digunakan adalah sosialisasi dan penyuluhan.

C. Langkah-langkah Kegiatan

1. Sosialisasi

Merupakan proses sosial dalam mempelajari suatu hal baru yang sesuai dengan nilai, norma, kebiasaan, dan peran sebagai anggota dari kelompok masyarakat di suatu wilayah. Dalam hal ini, sosialisasi yang dimaksud adalah peran administrasi pembangunan di Kecamatan Menteng

2. Penyuluhan

Merupakan upaya menginformasikan tentang peran administrasi dalam pembangunan, khususnya di Kecamatan Menteng.

BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN PPM

A. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan selama 2 hari. Berikut adalah rincian pelaksanaan kegiatan

Kegiatan hari 1

Sosialisasi standar pelayanan publik tingkat kecamatan

Kegiatan hari 2

1. Penyuluhan materi 2: Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik
2. Diskusi kasus di kelurahan

B. Pembahasan

Kegiatan dua hari berlangsung dengan lancar. Peserta mengikuti kegiatan dengan antusias. Pada saat sosialisasi, semua peserta yang merupakan pegawai dan masyarakat di Kecamatan Menteng aktif mengikuti sesi tanya jawab.

Materi tentang partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik juga mampu diserap oleh peserta. Hal ini ditunjukkan dari daftar pertanyaan yang diberikan sebelum dan sesudah kegiatan berlangsung

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Kegiatan

Faktor Pendukung

1. Kepemimpinan Camat yang mendukung seluruh kegiatan yang menyangkut peningkatan pelayanan publik
2. Motivasi pegawai kecamatan dan masyarakat yang tinggi dalam mengikuti kegiatan ini.

Faktor Penghambat

Keterbatasan waktu pelaksanaan, karena pegawai harus juga melakukan kewajiban pelayanan publik. Selain itu dana kegiatan yang juga terbatas.

D. Organisasi Pelaksana

Kegiatan dilakukan oleh Tim Dosen Administrasi Publik.

Ketua : Dahlia Kusuma Wardhani

Anggota : Sad Dian Utomo

Sedangkan tim narasumber kegiatan penyuluhan berasal dari dosen Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiarni: Dr. A. H. Rahadian.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kegiatan secara umum berlangsung dengan baik, dihadiri oleh pegawai kelurahan di Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat. Peserta mengikuti sosialisasi dengan antusias dan memahami materi yang disosialisasikan tentang partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan, disarankan untuk memperpanjang durasi dan frekuensi sosialisasi serta penyuluhan, agar khalayak yang dituju atau peserta benar-benar dapat memahami partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya di Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat. Untuk hasil yang optimal dapat dilakukan pendampingan, sebagai tindak lanjut kegiatan. Selain itu, ntuk memberikan motivasi kepada para penyelenggara pelayanan publik, dapat diadakan semacam perlombaan dan pemberian penghargaan bagi unit kerja yang berprestasi dan sanksi bagi yang kinerja pelayannya rendah. Dilakukann upaya perbaikan secara terus menerus dan berkelanjutan, serta disesuaikan dengan perkembangan perubahan situasi dan kondisi.

Laporan Pembiayaan

No.	Uraian	Volume	Harga Satuan	Biaya
1.	Honorarium	2 hari	Rp 500.000,00	Rp. 1.000.000,00
2.	Sewa Peralatan: <i>System</i>	2 hari	Rp. 100.000,00	Rp. 200.000,00
3.	Penggandaan proposal	5 eksemplar	Rp. 50.000,00	Rp 250.000,00
4.	Konsumsi 2 hari	160 orang	Rp. 30.000,00	Rp 4.800.000,00
5.	Transport 2 hari	3 orang	Rp. 100.000,00	Rp 600.000,00
6.	Penggandaan laporan	10 eksemplar	Rp. 15.000,00	Rp. 150.000,00
JUMLAH				Rp. 6.000.000,00