DOI: https://doi.org/10.52436/1.jpmi.idpaper

Penyuluhan Hukum Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu

Surahman[1], Moh. Tavip[2], Irzha Friskanov. S*[3]
[1,2,3]Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia
*e-mail: surahman@untad.ac.id[1], mohammadtavip@untad.ac.id[2], irzhafriskanov@untad.ac.id[3]

Abstrak

Birokrasi pemerintah memegang peran utama dalam mengendalikan kegiatan-kegiatan administrasi dalam pembangunan suatu negara. Oleh karena itu, birokrasi merupakan alat bagi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik, sebagai perencana, pelaksana dan pengawas kebijakan. Dalam rangka mencapai tujuan negara, maka pemerintah dituntut melakukan peningkatan kinerja pemerintahan khususnya berkaitan dengan fungsi dan tugas-tugas pemerintah sangatlah diharapkan masyarakat. Dibalik era reformasi yang sedang berjalan sekarang ini khususnya reformasi di bidang tata kelola pemerintahan. Kondisi pelayanan seperti ini perlu segera direformasi guna mewujudkan kinerja birokrasi dan pelayanan publik yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Metode kegiatan ini adalah metode ceramah dan dialog dengan penyampaian materi pokok yang bersifat teoritis, di mana materi dibawakan oleh beberapa orang sebagai pemateri dengan sasaran yakni Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu. Dengan menggunakan teknik demikian dapat mengetahui tingkat pemahaman Aparatur Sipil Negara (ASN) tentang kualitas pelayanan publik. Hasil kegiatan yakni kinerja ASN dalam memberikan pelayanan publik telah berjalan secara optimal. Akurasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih teliti dan berhati-hati sehingga minim terjadi kesalahan. Kesopanan dan sikap ramah yang diberikan juga tergambar dalam pelayanan yang diberikan

***Kata kunci**: ASN, Kualitas, Pelayanan Publik.*

Abstract

The government bureaucracy plays a major role in controlling administrative activities in the development of a country. Therefore, the bureaucracy is a tool for the government to provide public services, as a planner, implementer and policy supervisor. In order to achieve state goals, the government is required to improve government performance, especially related to government functions and tasks, which are highly expected by the community. Behind the current era of reforms, especially reforms in the field of governance. Service conditions like this need to be reformed immediately in order to realize bureaucratic performance and quality public services so that they can provide satisfaction to the community.

This activity method is a lecture and dialogue method with the delivery of theoretical subject matter, where the material is presented by several people as presenters with the target, namely the State Civil Apparatus (ASN) in Besusu Tengah Village, Palu. By using such techniques, it can find out the level of understanding of the State Civil Apparatus (ASN) about the quality of public services. The result of the activity, namely the performance of ASN in providing public services, has run optimally. The accuracy of public services in providing services to the community is more thorough and careful so that there are minimal errors. The politeness and friendly attitude provided are also illustrated in the service provided.

***Keywords**: ASN, Public Service, Quality*

1. PENDAHULUAN

Meningkatnya arus informasi di era globalisasi saat ini mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pemerintah kian rumit, baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Proses ini menuntut aparatur pemerintah mempunyai performa yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat. Peningkatan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang tepat sasaran dan efisien dari penyelenggara pemerintah sebagai pelayan publik kian populer. Hal ini berhubungan dengn perkembangan kebutuhan dan keinginan masyarakat [1].

Hadirnya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara yang merupakan pembaharuan dan inovasi yang dikembangkan untuk membentuk Aparatur Sipil

DOI: https://doi.org/10.52436/1.jpmi.idpaper

Negara yang memiliki kompetensi berdasarkan prestasi sehingga memicu kinerja pegawai ke arah yang lebih baik dan terwujudnya birokrasi yang baik. Untuk mencapai tujuan negara, maka pemerintah dituntut melakukan peningkatan kinerja pemerintahan khususnya berkaitan dengan fungsi dan tugas-tugas pemerintah sangatlah diharapkan masyarakat. Dibalik era reformasi yang sedang berjalan sekarang ini khususnya reformasi di bidang tata kelola pemerintahan, yang terdapat begitu banyak permasalahan fundamental yang harus dihadapi pemerintah [2].

Salah satu upaya yang dibentuk agar terwujudnya tujuan nasional maka dibentuklah lembaga organisasi yaitu birokrasi. Konsep Birokrasi banyak dimaknai secara berbeda-beda, bergantung pada konteksnya. Menurut Dr. Joko Widodo M.S, birokrasi dimaknai dalam tiga macam definisi. *Pertama*, birokrasi sama dengan biro dengan berbagai karakteristik yang menunjuk pada suatu lembaga khusus pada tataran tertentu. Pengertian ini lebih mengarah pada organisasi publik berskala besar seperti organisasi pemerintah, baik pusat maupun daerah. *Kedua,* birokrasi dimaknai sebagai metode pengalokasian (pengaturan) sumber daya manusia, kelembagaan, personel, ketatalaksanaan, pembiayaan, dan teknologi administrasi (sarana dan prasarana). *Ketiga*, birokrasi dimaknai sebagai tipe organisasi yang memiliki kualitas produk tertentu yang berbeda dengan tipe organisasi lainnya [3].

Birokrasi pemerintah memegang peran utama dalam mengendalikan kegiatan-kegiatan administrasi dalam pembangunan suatu negara. Hal ini terjadi karena birokrasi sangat terikat dengan aturan-aturan yang berlaku di lingkungan birokrasi (pemerintahan). Oleh karena itu, birokrasi merupakan alat bagi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik, sebagai perencana, pelaksana dan pengawas kebijakan[4]. Kondisi pelayanan seperti ini perlu segera direformasi guna mewujudkan kinerja birokrasi dan pelayanan publik yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa publik terutama pelaku usaha dan investor[5].

Pada sisi lain, terdapat pandangan yang menganggap birokrasi pemerintah sering menunjukan gejala yang kurang menyenangkan dan dianggap menghambat akselerasi kesejahteraan masyarakat. Sering, bahkan hampir selalu, birokrasi pemerintah bertindak canggung, kurang terorganisir dan jelek koordinasinya, menyeleweng, otokratik, bahkan sering bertindak korup. Para aparatnya kurang dapat menyesuaikan diri dengan modernisasi orientasi pembangunan serta perilaku yang kurang inovatif dan tidak dinamis [6].

Apa yang tergambar sebagai tujuan reformasi birokrasi tersebut memang sejalan dengan fungsi, tugas, dan tanggung jawab ASN. Ada tiga fungsi utama ASN sebagaimana ditentukan oleh Undang-Undang, yaitu: pelaksana kebijakan publik, pelayanan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa. Sedangkan tugas yang harus dilaksanakan terkait fungsi tersebut adalah:[7] (a) Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (b) Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan (c) Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Etika dalam administrasi publik atau pelayanan publik, diartikan sebagai filsafat dan profesional standar (kode etik), atau moral atau *rights rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Berdasarkan konsep etika dan pelayanan publik di atas maka yang dimaksudkan dengan etika pelayanan publik (*delivery system*) yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik yang mengatur hal-hal yang "baik" yang harus dilakukan atau sebaliknya yang "tidak baik" agar dihindarkan.[8]

Berdasarkan uraian tersebut, maka menarik kegiatan pengabdian bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), agar dapat mengetahui dan memahami tentang pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu..

DOI: https://doi.org/10.52436/1.jpmi.idpaper

2. METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah dengan menggunakan metode materi dan dialog, karena dengan menggunakan teknik demikian dapat mengetahui tingkat pemahaman Aparatur Sipil Negara (ASN) tentang kualitas pelayanan publik di Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu. Adapun metode yang akan digunakan dalam kegiatan ini adalah metode ceramah dengan penyampaian materi pokok yang bersifat teoritis, di mana materi dibawakan oleh beberapa orang sebagai pemateri, yang kemudian dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dengan Aparatur Sipil Negara (ASN). Kemudian peserta dipandu dalam beberapa pertanyaan dan berdiskusi sesuai dengan petunjuk yang diberikan. Lokasi pengabdian akan dilaksanakan di Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu. Evaluasi dilakukan untuk menilai tingkat keberhasilan dari kegiatan memberikan penyuluhan hukum tentang peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu. Aspek yang dinilai dari kegiatan pengabdian ini mencakup keterlibatan dan pemahaman peserta terkait materi yang dijabarkan. Bentuk partisipasi mitra adalah menerima, memahami dan mengikuti penyuluhan hukum dengan baik agar dapat memahami tentang peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu. Adapun tahapan-tahapan yang dilaksanakan yaitu:

Persiapan Awal:
1. Survei lokasi kegiatan pengabdian;
2. Persiapan kegiatan pengabdian;
3. Konfirmasi dengan pihak kelurahan untuk pelaksanaan.

Gambar 1. Bagan Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat di Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu

1. Tim pengabdian melakukan survei lokasi sekaligus wawancara dengan staf kelurahan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman terhadap kulaitas pelayanan publik yang diberikan selama ini. Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Mei 2022;
2. Persiapan kegiatan yang dilaksanakan oleh tim pengabdian dengan Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu yang mencakup waktu, materi, dan teknik pelaksanaan;
3. Konfirmasi dengan pihak kelurahan, sebagai tempat pelaksanaan kegiatan pengabdian mengenai teknis, tempat, sarana dan pra sarana.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang dilakukan, tim pengabdi dapat menyimpulkan bahwa secara umum kinerja ASN di Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu dalam memberikan pelayanan publik telah berjalan secara optimal. Konteks tujuan nasional yang menjadi garapan pekerjaan dan layanan ASN, mencakup bidang tugas yang sangat komprehensif, yaitu tugas untuk melaksanakan pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan tertentu. Tugas pelayanan publik dilakukan dengan memberikan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan pegawasi ASN. Adapun tugas pemerintahan dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi umum pemerintahan yang meliputi pendayagunaan kelembagaan, kepegawaian, dan ketatalaksanaan. Sedangkan pelaksanaan tugas pembangunan tertentu, dilakukan melalui pembangunan bangsa (*cultural and political development*) serta melalui pembangunan ekonomi dan sosial (*economic and social development*) yang diarahkan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat. Adapun tahapan yang dilaksanakan dalam kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah.

1. Diskusi terkait persoalan dan kendala penerapan kualitas pelayanan
   Kegiatan dimulai dengan pemberian materi terkait peningkatan kualitas pelayan publik di kelurahan Besusu Tengah di Kota Palu. Kegiatan ini berlangsung kurang lebih selama dua jam dengan memberi pemahaman terkait standarisasi pelayanan publik dan menggali terkait persoalan-persoalan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan

DOI: https://doi.org/10.52436/1.jpmi.idpaper

di Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu. Dari diskusi yang dihadiri Lurah, staf kelurahan, masyarakat baik ketua RT dan RW setempat, dapat dikemukakan terkait persoalan yang paling penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. seperti penyampaian detail terkait pengurusan berkas atau dokumen yang dibutuhkan masyarakat sudah tersedia poin-poin kelengkapan di papan pengumuman. Kemudian penyampaian langsung dari staf kepada masyarakat terkait kebutuhan mendesak masyarakat dalam kepengurusan dokumen. Keterkaitan kelurahan dengan masyarakat terkait pelayanan pendaftaran tanah dan keterlibatan pengurusan kelengkapan dokumen untuk menerbitkan surat kepemilikan.

2. Penyuluhan peningkatan kualitas pelayanan publik di kelurahan
   Kegiatan penyuluhan ini berlangsung selama sehari dilaksanakan di ruang serbaguna Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu pada tanggal 28 Juni 2022 dengan rincian peserta yakni pimpinan dan staf kelurahan serta masyarakat sekitar termasuk ketua rt/rw setempat dengan total peserta kurang lebih 25 orang.
3. Pendampingan standar pelayanan publik di kelurahan
   Setelah dilakukan penyuluhan dalam bentuk *workshop* dilanjurkan dengan pendampingan. Maksud dan tujuan diadakannya pendampingan tersbeut untuk mengetahui dengan baik sejauh mana efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan dapat melaksanakan kualitas pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan. Dalam pelaksanaan peningkatan kualitas, maka dibutuhkan pelayanan minimal: (a) penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan; (b) penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan; (c) pelayanan pengurusan surat keterangan; (d) penyederhanaan pelayanan; dan (e) pengaduan masyarakat [9].

Gambar 2 dan 3. Foto kegiatan penyuluhan hukum terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu.

Adapun permasalahan dapat teratasi dengan baik, bahkan lurah melakukan studi pada akademisi atau berkonsultasi jika ada permasalahan yang belum dapat jawabannya. Tindakan ini merupakan suatu tanggung jawab dan kemampuan dari ASN untuk dapat melaksanakan pelayanan secara optimal dan masyarakat mendapatkan kebutuhannya.

Gambar 4 dan 5. Kegiatan penyuluhan dihadiri stakeholder ASN di Kantor Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu dan masyarakat sekitar.

DOI: https://doi.org/10.52436/1.jpmi.idpaper

Dalam perspektif hukum administrasi negara dikenal adanya prinsip-prinsip atau asas-asas umum penyelenggara administrasi negara yang baik (*generale of principle of good administration*). Kemunculan prinsip ini tidak dapat dilepaskan dari keberadaan administrasi negara sebagai penyelenggara pemerintahan, selain memiliki konsentrasi kekuasaan yang semakin besar (*Freis Ermessen*) juga bersentuhan langsung dengan rakyat. Setiap bentuk penyalahgunaan kekuasaan atau cara-cara bertindak yang memenuhi syarat-syarat penyelenggaraan administrasi negara yang baik dirasakan langsung sebagai perbuatan sewenang-wenang atau merugikan banyak orang. Karena itu betapa pentingnya pelaksanaan prinsip-prinsip penyelenggaraan administrasi negara yang baik untuk mencegah dan menghindarkan rakyat yang dapat merugikan rakyat.

Karakter hukum positif dalam wujudnya sebagai peraturan peraturan perundang-undangan, di samping ditentukan oleh suasana atau konfigurasi politik momentum pembuatannya, juga berkaitan erat dengan komitmen moral serta profesional dari para anggota legislatif itu sendiri. Oleh karena semangat hukum (*spirit of law*) yang dibangun berkaitan erat dengan visi pembentuk undang-undang, maka dalam konteks membangun hukum yang demokratis, tinjauan tentang peran pembentuk undang-undang penting dilakukan.

Dikemukakan oleh Gardiner bahwa pembentuk undang-undang tidak semata-mata berkewajiban *to adapt the law to this changed society*, melainkan juga memiliki kesempatan untuk memberikan sumbangan terhadap pembentukan perubahan masyarakat itu sendiri. Pembentuk undang-undang, dengan demikian, tidak lagi semata-mata mengikuti perubahan masyarakat, akan tetapi justru mendahului perubahan masyarakat itu. Dalam kaitan ini Roeslan Saleh menegaskan bahwa masyarakat yang adil dan makmur serta modern yang merupakan tujuan pembangunan bangsa, justru sesungguhnya merupakan kreasi tidak langsung dari pembentuk undang-undang [10].

Oleh karena itu, kualitas SDM ASN, baik aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap seharunya mumpuni sehingga dapat disebut berkompeten dalam bidangnya. Dengan kualitas tersebut, ASN, baik sendiri maupun bersama akan mampu memberikan kontribusi dalam tugas dan tanggung jawab pelayanan pada masyarakat sekitar.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang dilakukan, tim pengabdi dapat menyimpulkan bahwa secara umum kinerja ASN di Kelurahan Besusu Tengah Kota Palu dalam memberikan pelayanan publik telah berjalan secara optimal. Hal ini dapat dilihat melalui indikator pada ketepatan waktu kerja yang dimulai pukul 07.15 dengan berlakunya absensi *finger print* maupun manual. Kemudian kemampuan memberikan barang dan jasa kepada kebutuhan masyarakat dan komunikasi kualitas kerja yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur. Dengan indikator tersebut, artinya pelayanan publik telah dilaksanakan secara optimal. Kondisi ini membuat masyarakat di sekitar daerah besusu tengah dapat mengurus administrasi pemerintahan seperti pengurusan Surat Keterangan KTP, surat pendaftaran tanah dan lainnya. Kemudian kualitas pelayanan publik yang diberikan staf dan pejabat Kelurahan Besusu Tengah telah mengalami peningkatan kualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut didukung dengan peningkatan pelatihan dan sosialisasi terkait peningkatan pelayanan publik di kelurahan.

Akurasi pelayanan publik staf Kelurahan Besusu tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih teliti dan berhati-hati sehingga minim terjadi kesalahan. Kesopanan dan sikap ramah yang diberikan staf dan pejabat juga tergambar dalam pelayanan yang diberikan. Kemudahan mendapatkan pelayanan dari segi petugas yang selalu ada di kelurahan dalam melayani.

UCAPAN TERIMA KASIH

Banyak pihak yang telah memberikan bantuannya sehingga tulisan ini dapat terlaksana dan selesai, yang tidak mungkin dituliskan satu per satu. Kepada mereka, penulis haturkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Secara khusus penulis ucapkan terima kasih pada Fakultas Hukum Universitas Tadulako, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat (LLPM) Universitas Tadulako, pimpinan dan staf Kelurahan Besusu Tengah, serta mahasiswa yang telah membantu agar kegiatan pengabdian ini dapat terlaksanakan dan terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] D. C. Pangestuti and R. Husniaty, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok," *Jurnal Abdimas BSI,* Vol. 4 No. 1, pp. 47, Februari 2021. DOI: https://doi.org/10.31294/jabdimas.v4i1.8381

[3] A. Ilmar, *Hukum Tata Pemerintahan*, Prenadamedia, Jakarta, pp. 1, 2014.

[4] J. Widodo, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Bayu Media Publishing, Malang, pp. 5, 2011.

[5] D. Mustafa, *Birokrasi Pemerintahan*, Alfabeta, Bandung, 2014, pp. 3

[6] D. D. Malik, *Birokrasi Masa Depan Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif dan Prima*, Mutiara Press, Bandung, pp. 132, 2012.

[7] S. Zauhar, *Reformasi Administrasi*, Bumi Aksara, Jakarta, pp. 1, 1994

[8] Y. G. Sutmasa, "Etika Dalam Penyelenggaran Pemerintahan Negara," *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, Vo. 2 No. 01, Feb-Jul 2019, pp. 22, DOI: https://doi.org/10.47532/jic.v2i1.116

[9] Irawanto, "Etika Aparatur Pelayanan Publik 'Tinjauan Atas UU Aparatur Sipil negara'," *Jurnal Reformasi*, Vol. 5, No. 2, pp. 8, 2015. DOI: htpps://doi.org/10.33366/rfr.v512.324

[10] M. Nur, D. Agustian, H. Kefi, "Penyuluhan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Desa di Desa Nifuboke Kabupaten Timor Tengah Utara," *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat,* Vol. 3, No. 2, pp. 294-298, 2022, DOI: 10.31949/jb.v3i2.1829

[11] R. Saleh, *Penjabaran Pancasila dan UUD 1945 Dalam Perundang-undangan*, Jakarta: Bina Aksara, pp. 12, 1979.