

Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Yarnis Agustianingsih

1 Nama Jurusan/Prodi, Nama Fakultas, Nama Kampus, Kota Kampus, Negara Kampus

Email Korespondensi: yarnisagustianingsih01@gmail.com

Keywords:
public
participation
public
services
service
quality
good
governance

Abstract: Public services are one form of government responsibility in meeting the needs of the community. In their implementation, public participation is a crucial factor in improving the quality of public services, making them more effective, transparent, and responsive to community needs. However, public participation in public services still faces various obstacles and such as low public awareness. This study aims to analyze public participation in improving the quality of public services through a literature review approach. The research method used is descriptive qualitative research with a literature review approach. Data were obtained from various sources, such as scientific journals, books, articles, and official documents relevant to the research topic. Data collection was conducted through documentation, while data analysis utilized content analysis. The results of the study indicate that public participation has a positive influence on the quality of public services. Public participation can be achieved through the submission of criticism and suggestions, service monitoring, and involvement in public forums. Furthermore, public participation can also increase the transparency, accountability, and effectiveness of public services. Therefore, government efforts are needed to increase public participation through public education, information transparency, and the development of digital-based services.

Kata Kunci:
partisipasi masyarakat
pelayanan publik
kualitas pelayanan
good governance

Abstrak: Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam penyelenggaraannya, partisipasi masyarakat menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya kesadaran Masyarakat dan kurangnya akses informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan studi literatur. Metode penelitian yang digunakan

adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi literatur. Data diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, buku, artikel, dan dokumen resmi yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis isi (content analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui penyampaian kritik dan saran, pengawasan pelayanan, serta keterlibatan dalam forum publik. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui edukasi publik, transparansi informasi, dan pengembangan pelayanan berbasis digital.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang publik, maupun pelayanan jasa publik. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan serta mencerminkan tingkat kesejahteraan masyarakat. Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah semata, tetapi juga membutuhkan keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan. Partisipasi masyarakat menjadi aspek penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Partisipasi masyarakat dapat diwujudkan melalui berbagai bentuk, seperti penyampaian aspirasi, pengawasan pelayanan, pemberian kritik dan saran, hingga keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan. Kehadiran masyarakat dalam proses pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai mitra pemerintah dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya

partisipasi masyarakat dapat membantu pemerintah mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Tovalini, 2014).

Namun, dalam pelaksanaannya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala. Rendahnya kesadaran Masyarakat mengenai hak dan kewajibannya sebagai warga negara, kurangnya akses informasi publik, serta minimnya ruang partisipasi yang diberikan pemerintah menjadi faktor yang menyebabkan masyarakat belum terlibat secara optimal dalam pelayanan publik. Di sisi lain, masih terdapat penyelenggara pelayanan yang belum sepenuhnya membuka akses bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses evaluasi dan pengawasan pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan yang kurang efektif dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi memberikan peluang baru bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik melalui media digital dan sistem e-government. Masyarakat dapat memberikan pengaduan, kritik, maupun saran melalui platform digital yang disediakan pemerintah. Pemanfaatan teknologi tersebut diharapkan mampu meningkatkan transparansi dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Namun, efektivitas pemanfaatan teknologi tersebut tetap bergantung pada tingkat literasi digital masyarakat dan komitmen pemerintah dalam menindaklanjuti aspirasi yang disampaikan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan studi literatur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai bentuk partisipasi masyarakat, faktor yang mempengaruhinya, serta pengaruh partisipasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Tinjauan Literatur

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, pelayanan publik yang baik harus mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan Masyarakat (Akbar, 2019).

Pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat adalah keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Partisipasi masyarakat dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui penyampaian pendapat, kritik, saran, maupun pengawasan terhadap kebijakan dan pelayanan pemerintah. Dalam konsep good governance, partisipasi masyarakat menjadi salah satu prinsip penting dalam menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif (Sigalingging, 2014).

Dalam konteks pelayanan publik, partisipasi masyarakat dapat diwujudkan melalui berbagai bentuk seperti penyampaian aspirasi, pemberian masukan terhadap kualitas pelayanan, keterlibatan dalam forum konsultasi publik, serta pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan. Partisipasi yang aktif dapat membantu pemerintah memperoleh informasi yang lebih akurat mengenai kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan tepat sasaran.

Hubungan antara partisipasi masyarakat dan pelayanan publik sangat erat. Semakin tinggi partisipasi masyarakat, maka kualitas pelayanan publik cenderung semakin baik

karena pemerintah dapat mengetahui kebutuhan masyarakat secara langsung. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat meningkatkan transparansi dan pengawasan terhadap pelayanan publik sehingga dapat meminimalisir terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi literatur. Pendekatan studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan berbagai sumber data berupa jurnal ilmiah, buku, artikel, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan partisipasi masyarakat dan pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi terhadap berbagai sumber pustaka yang relevan dengan topik penelitian.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis isi (content analysis). Teknik ini dilakukan dengan mengidentifikasi, memahami, serta mengkaji berbagai informasi yang terdapat dalam sumber literatur untuk memperoleh kesimpulan mengenai partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui penyampaian kritik dan saran, pengawasan pelayanan, serta keterlibatan dalam forum publik. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan publik.

Diskusi

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dapat dilakukan melalui berbagai bentuk, seperti penyampaian kritik dan saran, keterlibatan dalam forum musyawarah, pengawasan pelayanan, serta penggunaan media digital untuk menyampaikan aspirasi. Melalui mekanisme tersebut, masyarakat dapat menyampaikan berbagai permasalahan yang ditemukan selama proses pelayanan sehingga pemerintah memiliki informasi yang cukup untuk melakukan perbaikan pelayanan. Kehadiran masyarakat dalam proses

pelayanan publik dapat membantu pemerintah memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Maani, 2012).

Terdapat beberapa faktor baik itu internal ataupun eksternal yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, di antaranya tingkat pendidikan, kesadaran masyarakat, transparansi pemerintah, serta kemudahan akses informasi. Masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan dan kesadaran yang tinggi cenderung lebih aktif dalam berpartisipasi terhadap pelayanan publik. Selain itu juga, keterbukaan pemerintah, ketersediaan informasi publik, kemudahan akses terhadap saluran partisipasi, serta dukungan teknologi informasi juga menjadi salah satu faktor eksternal dalam partisipasi masyarakat. Pemerintah yang transparan dan responsif terhadap aspirasi masyarakat cenderung mampu mendorong partisipasi masyarakat yang lebih tinggi dibandingkan pemerintah yang tertutup terhadap kritik dan masukan publik.(Alharbi et al., 2016).

Partisipasi masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya partisipasi masyarakat, pemerintah dapat memperoleh berbagai informasi yang diperlukan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan serta mengembangkan inovasi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat (Umami et al., 2025).

Di era digital, partisipasi masyarakat juga berkembang melalui pemanfaatan media sosial dan sistem e-government. Media digital memberikan ruang yang lebih luas bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi kepada pemerintah. Kehadiran teknologi informasi membantu meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat sehingga pelayanan publik menjadi lebih terbuka dan partisipatif (Rejeki & Solihin, 2026).

Meskipun demikian, partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah, keterbatasan akses teknologi, serta rendahnya kesadaran masyarakat menjadi hambatan utama dalam meningkatkan partisipasi publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya dari pemerintah

untuk membuka ruang partisipasi yang lebih luas melalui forum aspirasi masyarakat, digitalisasi pelayanan publik, dan peningkatan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya partisipasi dalam pelayanan publik (Rachmat et al., 2023).

Kesimpulan

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu faktor penting yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Partisipasi masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian aspirasi, tetapi juga sebagai bentuk pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Keterlibatan masyarakat memungkinkan pemerintah memperoleh informasi yang lebih akurat mengenai kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif.

Partisipasi masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari masyarakat maupun pemerintah. Tingkat pendidikan, kesadaran masyarakat, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses terhadap saluran partisipasi merupakan faktor yang berperan penting dalam menentukan tingkat partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan partisipasi masyarakat memerlukan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan lingkungan yang mendukung keterlibatan publik.

Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, peluang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik menjadi semakin besar. Pemerintah perlu memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana untuk memperluas ruang partisipasi masyarakat sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Melalui partisipasi masyarakat yang aktif dan berkelanjutan, kualitas pelayanan publik diharapkan dapat terus meningkat sehingga mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Daftar Pustaka

Akbar, R. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Kepastian Pelayanan Publik Di Desa Melalui Standar Pelayanan. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(1), 37–51.

- Alharbi, A., Kang, K., & Hawryszkiewicz, I. (2016). The Influence of Trust and subjective Norms on Citizens Intentions to Engage in E-participation on E-government Websites. ArXiv Preprint ArXiv:1606.00746.
- Maani, K. D. (2012). Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *TINGKAP*, 8(1), 17–30.
- Rachmat, R., Sutrisno, E., & Silitonga, M. S. (2023). Strategi Implementasi Kebijakan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (PermenPANRB nomor 16 tahun 2017). *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 1–10.
- Rejeki, I. S., & Solihin, I. (2026). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Digital Untuk Mewujudkan Tata Kelola Transparan. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(1), 7152–7165.
- Sigalingging, A. H. (2014). Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan (Studi Kasus Pada Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi). Universitas Medan Area.
- Tovalini, K. (2014). Partisipasi Masyarakat dan Mekanisme Komplain dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 2(1), 1–8.
- Umami, R., Saputra, A., & Utama, C. (2025). Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Pembangunan Ekonomi. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 5(1), 3143–3151.