

PENINGKATAN DAN PENGUATAN KAPASITAS APARATUR DALAM RANGKA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNMENT DIKELURAHAN CEMPEDAK RAHUK

Yulianda Sari¹, Agung Wibowo², Novita Sari³, Tri Suci⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning

*ythalinathayandasari@gmail.com*¹, *Agungwibowo@gmail.com*², *Novitasari@gmail.com*³, *Trisuci@gmail.com*⁴

KEYWORDS

Good Government

Pelayanan public

Aparatur

Pemerintah

Abstrak

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparaturnya bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberi dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pemungutan lainnya. Pelayanan publik merupakan bentuk legalitas yang memberi hak kepada masyarakat untuk mendapatkan dan menyiapkan dan mengurus keperluan masyarakat. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang baik.

1. Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparaturnya negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparaturnya pemerintah hendaknya memberi pelayanan yang baik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa (Afrizal, n.d.). Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dibidang pelayanan kelurahan, setiap penyelenggara pemerintah harus memperhatikan pelayanan publik yang dapat dijadikan sebagai landasan/dasar dalam memberi layanan kepada masyarakat. (Kota Dumai Hildawati & Meirina Suri, 2020). Asas pelayanan publik tersebut dijelaskan dalam undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik harus berasaskan: Kepentingan Umum, Kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan

pelaku/tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, akses pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan diantaranya, yaitu bisa membantu Fasilitas dan pelaku khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, Kecepatan, Kemudahan, keterjangkauan (Hildawati, 2020).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparaturnya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Hildawati, 2020). Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberi dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pemungutan lainnya. Pelayanan publik merupakan bentuk legalitas yang memberi hak kepada masyarakat untuk mendapatkan dan menyiapkan dan mengurus keperluan masyarakat. (Theovanni Yolanda, 2020) Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang baik. Pelayanan oleh

aparatur pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Y. S. A. Variza Aditya, n.d.). Pelaksanaan pelayanan oleh aparatur juga dapat diukur dengan ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan yang semestinya. (R. S. A. N. Variza Aditya, n.d.)

Masalah yang dihadapi pemerintah saat ini adalah keterbatasan aparatur pemda yang berkualitas, ini menjadi suatu fenomena yang sekaligus menjadi masalah utama yang dihadapi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia (M. Z. I. aRISKA nASUTION Variza Aditya, n.d.). Pemda sebagai ujung tombak pembangunan nasional, dituntut adanya perubahan visi, misi, strategi, yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Pemda semakin dituntut kesiapannya dalam merumuskan peraturan daerah, merencanakan pembangunan daerah yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Di sisi lain dituntut pula menciptakan kondisi yang kondusif bagi tumbuh kembangnya kreativitas dan inovasi masyarakat dalam mengelola dan menggali potensi yang ada, sehingga dapat menghadirkan nilai tambah ekonomis bagi masyarakatnya (V. A. A. E. Maznah Hijeriah, n.d.). Pada kenyataannya kinerja aparatur pemda belum seperti yang diharapkan. Belum optimalnya kinerja aparatur pemda dalam menjalankan tugas dan fungsinya, ditunjukkan masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemda selama ini. Salah satu ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah semakin mampunya pemda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan membawa kondisi masyarakat ke arah kehidupan yang lebih baik. Namun demikian, realitas yang terjadi pada era otonomi dan desentralisasi yang muatannya sarat akan nilai-nilai demokrasi dan transparansi ini cenderung sering menghadirkan permasalahan yang kompleks di daerah (R. S. A. D. R. Variza Aditya,

n.d.)Dimana pada era tersebut, proses politik berjalan seperti lebih cepat dari pada kemampuan untuk mengelola manajemen pemerintahan daerah yang otonom. Untuk mengatasi masalah tersebut menuntut kinerja aparatur pemda yang kompetitif dengan kualitas unggul. Kinerja aparatur pemda yang berorientasi pada kualitas unggul mensyaratkan peningkatan pendidikan serta keahlian sesuai dengan perkembangan yang dihadapi (N. S. A. Hildawati, n.d.). Seseorang akan mampu melakukan suatu tindakan apabila memang ada kekuasaan untuk mengerahkan dan menggerakkan dayanya. Kemampuan seseorang menurut Mc Clelland (dalam Gibson, 1996:208) merupakan suatu keperluan yang dipelajari dari budaya masyarakat dan diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan. Selanjutnya (Y. S. S. Variza Aditya, n.d.) mengemukakan bahwa kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman.

Asas administrasi yang baik harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan, karena secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya melaksanakan tugas dari pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat atau peraturan perundang-undangan dan berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan pelayanan umum, baik dibidang pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang maupun kombinasi dari pelayanan tersebut dapat selalu dijabarkan lebih lanjut dalam penetapan aturan-aturan teknis baik yang menyangkut sistem, prosedur, standar kualitas, serta pelayanan keluhan dan sebagainya (H. Hildawati & Suri, 2020). Begitu juga Kantor Lurah Cempedak Rahuk Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 14 Tahun 2007 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan, tugas pokok kecamatan dan kelurahan kabupaten rokan hilir. Dalam menjalankan tugasnya berpedoman pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan. Adapun tugas dan fungsi kantor lurah menyelenggarakan urusan pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan berkaitan

dengan pemberian pelayanan adalah Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati. Agar kegiatan aparatur dalam menjalankan tugasnya, tentu memerlukan beberapa pengetahuan berkaitan dengan penguatan kapasitas aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya, sehingga akan terciptanya tata pemerintahan yang baik (L. S. K. E. Maznah Hijeriah, n.d.). Berdasarkan hal tersebut, maka kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh STIA Lancang kuning DUmai akan dilaksanakan guna membantu dan merikan pengetahuan kepada pihak kelurahan berkaitan dengan napa yang telah dibahas. Oleh sebab itu penting bagi kami untuk melaksanakan sosialisasi tentang Peningkatan Dan Penguatan Kapasitas Aparatur Dalam Rangka Mewujudkan Good Government Dikelurahan Cempedak Rahuk.

2. Metode

Untuk menghasilkan kegiatan yang bermanfaat dan mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menghubungi Pihak Kelurahan untuk mendiskusikan dan meminta izin untuk melaksanakan kegiatan tersebut serta mengundang kelompok masyarakat untuk saling bertukar informasi dan pengalaman.
2. Menyelenggarakan Kunjungan serta sosialisasi ke lingkungan kelurahan yaitu dengan topik di Kelurahan Cempedak Rahuk.

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini yaitu:

1. Presentasi (Ceramah);
2. Simulasi Partisipasi Masyarakat;
3. Tanya Jawab.

3. Hasil dan Pembahasan

Upaya pengembangan kapasitas perangkat pemerintahan desa yang dilaksanakan di Kecamatan Cempedak Rahuk, terbukti dari objek yang menjadi

asaran kegiatan. Kerja pengembangan kapasitas diorientasikan untuk dapat mendukung terselenggaranya pengelolaan desa yang baik sesuai prinsip-prinsip pengelolaan yang baik dan mencakup dimensi pengembangan kapasitas. Dimensi pengembangan kapasitas Grindle dalam (Hildawati & Suri, 2020) meliputi pengembangan sumber daya manusia, penguatan organisasi dan reformasi kelembagaan (reformasi kelembagaan/birokrasi). Sehubungan dengan itu, kerangka pembangunan tujuan, mesin negara, anggota dewan perwakilan, pemilik lembaga masyarakat dan warga masyarakat desa sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Dirjen kota kecil dan penegakan desa, selama tujuan

Pelatihan dilakukan oleh Kecamatan Cempedak Rahuk yaitu penguatan kelembagaan masyarakat desa dan peningkatan kapasitas pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan jumlah target indikator pemberdayaan masyarakat di bidang kelembagaan masyarakat desa.

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dilaksanakan di Kelurahan Cempedak Rahuk pada Selasa, 6 Desember 2022. Peserta dalam kegiatan ini adalah kelompok masyarakat, perwakilan masyarakat, pihak kelurahan dan Sivitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai.



Foto kegiatan PKM

Susunan Acara

No	Tahapan	Waktu	Kegiatan	
			Pemberian Materi	Sasaran
.				

1. Pembukaan	20 Menit	a. Pembukaan b. Sambutan Lurah c. Doa d. Salam Perkenalan Narasumber e. Memperkenalkan diri f. Menjelaskan tujuan	❖ Menjawab salam ❖ Mendengarkan
2. Penyajian Materi	60 Menit	Narasumber/ Pemakalah	❖ Menyimak ❖ Mendengarkan ❖ Memahami
3. Simulasi	30 Menit	Narasumber dan Peserta	❖ Atraktif Audiens
4. Interaktif/Tanya Jawab	60 Menit	a. Interaktif b. Berbagi Pengalaman/ Informasi c. Pemecahan Kasus	❖ Tanya Jawab ❖ Berbagi Pengalaman
5. Penutup	10 Menit	a. Penutupan b. Foto Bersama c. Ramah Tamah	❖ Interaksi ❖ Dokumentasi

4. Simpulan dan Saran

Untuk mendukung aparatur birokrasi yang lebih berdaya, perlu dilakukan upaya peningkatan kompetensi aparatur Pemda. Dengan demikian pengetahuan teoritik sangat penting, yang dengan pengetahuan itu kemampuan penalaran seseorang dianggap berkembang sedemikian rupa, sehingga kemampuan intelektual tersebut dapat dicurahkan dengan jelas, karena itu profesionalisme dibutuhkan dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang mampu memadukan teori dengan prakteknya. Good governance merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan public good and service. Disebut governance (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktek terbaiknya disebut “good governance” (kepemerintahan yang baik). Dalam penyelenggaraan Good governance terdapat tiga domain yang berperan yaitu pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Masing-masing domain mempunyai posisi yang sejajar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Karakteristik good governance terdiri dari: partisipasi, transparansi, taat hukum, transparansi, responsif, berorientasi kesepakatan,

efektif dan efisien, kesetaraan, akuntabilitas dan visi strategis. Karakteristik ini harus dipenuhi untuk mewujudkan good governance.

Saran dari kegiatan PKM ini yaitu diharapkan agar aparatur dapat menerapkan segala aturan yang berlaku dengan konsisten dan dapat menerapkan segala pelatihan serta arahan yang telah diberikan guna mewujudkan good governance.

5. Daftar Pustaka

- Afrizal, D. (n.d.). *KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PT. PERTAMINA RU II DUMAI COMMUNITY SATISFACTION WITH THE IMPLEMENTATION OF THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PROGRAM OF PT. PERTAMINA RU II DUMAI*.
- E.Maznah Hijeriah, L. S. K. (n.d.). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai*. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6500>
- E.Maznah Hijeriah, V. A. A. (n.d.). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa PT Federal International Finance (FIF Group) Cabang Dumai*. 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6499>
- Hildawati, H. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelompok Nelayan Tuna Terhadap Program CSR PT Pertamina RU II Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, VI(2), 151–165. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24–42. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).4939](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).4939)
- Hildawati, N. S. A. (n.d.). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan Sepeda Motor Merek Yamaha CV. 4*. Retrieved October 10, 2022, from <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6501/4890>
- Kota Dumai Hildawati, D., & Meirina Suri, D. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi

- Lembaga Keuangan Mikro (LKM). *JIAP*, 6(1).
[https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).49](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).49)
39
- Theovanni Yolanda, H. (2020). Dimensions of Service Quality in Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Dumai. *Kinerja*, 24(2), 241–245.
<https://doi.org/10.24002/kinerja.v24i2.2870>
- Variza Aditya, M. Z. I. aRISKA nASUTION. (n.d.). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai* (Vol. 4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6390>
- Variza Aditya, R. S. A. D. R. (n.d.). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Individu PT Sekato Pratama Makmur (SPM) Bukit Batu*. 4.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6471>
- Variza Aditya, R. S. A. N. (n.d.). *Fungsi Kepemimpinan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Dumai*. 4.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6466>
- Variza Aditya, Y. S. A. (n.d.). *Kepuasan Pelanggan Hotel Comforta Dumai*. 4.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6469>
- Variza Aditya, Y. S. S. (n.d.). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai* (Vol. 4).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6480>
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24–42.
[https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).49](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).49)
39