

PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

A.M. Yadisar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92, Sintang, Indonesia, email: yadisar75@gmail.com

Abstract: *This study examines community participation in improving the quality of services to the community. Using a qualitative analysis method approach, data was collected through interviews, focus group discussions, and document analysis. The findings show that active community involvement actively improves service quality through increased transparency, accountability and responsiveness. Key themes found include positive experiences of community engagement, challenges such as low community awareness and limited resources, and the important role of technology and inclusive mechanisms in facilitating participation. The analysis showed a positive relationship between community participation and service quality. This study concludes that, despite challenges, effective community participation can be optimized through public education, the use of technology, inclusive participation mechanisms, and strengthening the policy framework. Suggestions include improving public literacy, utilizing information technology, and partnering with civil society organizations to achieve more effective and efficient public service delivery.*

Keywords: *Community Participation; Quality; Service.*

Abstrak: Penelitian ini mengkaji partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan metode analisis kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, diskusi kelompok terarah, dan analisis dokumen. Temuan menunjukkan bahwa keterlibatan aktif masyarakat secara aktif meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Tema utama yang ditemukan meliputi pengalaman positif dari keterlibatan masyarakat, tantangan seperti rendahnya kesadaran masyarakat dan keterbatasan sumber daya, serta peran penting teknologi dan mekanisme inklusif dalam memfasilitasi partisipasi. Hasil analisis menunjukkan adanya keterkaitan positif antara partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa, meskipun terdapat tantangan, partisipasi masyarakat yang efektif dapat dioptimalkan melalui edukasi kepada masyarakat, pemanfaatan teknologi, mekanisme partisipasi inklusif, dan penguatan kerangka kebijakan. Saran yang harus dilakukan mencakup peningkatan literasi kepada masyarakat, pemanfaatan teknologi informasi, dan kemitraan dengan organisasi masyarakat sipil untuk mencapai pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Partisipasi Masyarakat; Kualitas; Pelayanan.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan upaya

negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa, layanan

administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat yang baik mencerminkan kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Namun, dalam praktiknya, banyak negara, termasuk Indonesia, masih menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tantangan tersebut mencakup masalah birokrasi yang kompleks, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, serta keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi.

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu elemen penting yang dapat berkontribusi dalam mengatasi tantangan-tantangan tersebut. Partisipasi masyarakat melibatkan keterlibatan aktif warga dalam proses perencanaan,

pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tidak hanya memungkinkan pemerintah untuk lebih memahami kebutuhan dan preferensi masyarakat, tetapi juga mendorong terciptanya layanan yang lebih responsif dan adaptif terhadap dinamika sosial dan ekonomi.

Dalam konteks Indonesia, partisipasi masyarakat telah diakui sebagai salah satu prinsip utama dalam berbagai kebijakan publik dan regulasi, seperti Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan ini menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui mekanisme pengaduan, survei kepuasan, serta forum konsultasi kepada masyarakat. Meski demikian, implementasi partisipasi masyarakat masih menghadapi berbagai kendala, termasuk rendahnya tingkat literasi masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka, serta kurangnya akses informasi yang memadai.

Penelitian dan pengalaman empiris menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui beberapa cara. Pertama, partisipasi masyarakat dapat mendorong akuntabilitas dan transparansi, sehingga mengurangi praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Kedua, partisipasi aktif masyarakat dapat membantu dalam identifikasi dan pemecahan masalah secara lebih cepat dan tepat, karena masukan langsung dari penerima

layanan. Ketiga, keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dapat meningkatkan rasa memiliki dan kepercayaan terhadap pemerintah, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan dan dukungan terhadap program-program pemerintah.

Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan kepada masyarakat perlu terus ditingkatkan melalui edukasi, peningkatan akses informasi, serta pengembangan mekanisme partisipasi yang inklusif dan representatif. Dengan demikian, peran aktif masyarakat diharapkan dapat menjadi pilar utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dengan latar belakang ini, penting untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana partisipasi masyarakat dapat dioptimalkan dalam berbagai aspek pelayanan kepada masyarakat dan bagaimana pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang mendukung partisipasi yang lebih aktif dan konstruktif. Penelitian dan kajian lebih mendalam diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret dan aplikatif untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui peran serta masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan semua bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan warga. Menurut Lovelock (2011), pelayanan

kepada masyarakat meliputi berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan administrasi kependudukan. Denhardt dan Denhardt (2003) menekankan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus bersifat responsif, akuntabel, dan transparan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik mencerminkan keterlibatan aktif warga dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan. Arnstein (1969) dalam "Ladder of Citizen Participation" mengidentifikasi berbagai tingkat partisipasi, mulai dari manipulasi hingga kontrol warga penuh. Partisipasi yang efektif, menurut Pateman (1970), adalah partisipasi yang memberikan pengaruh nyata terhadap keputusan yang diambil dan hasil yang dihasilkan.

Partisipasi masyarakat memiliki beberapa manfaat penting dalam konteks pelayanan kepada masyarakat. Menurut Putnam (1993), partisipasi sosial dapat meningkatkan kepercayaan dan solidaritas sosial, yang pada gilirannya mendukung pemerintahan yang lebih efektif. Fungsi partisipasi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas juga didukung oleh teori principal-agent, yang mengurangi asimetri informasi antara pemerintah dan masyarakat (Eisenhardt, 1989).

Studi oleh Fung (2006) menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat yang dirancang dengan baik dapat memperbaiki kualitas layanan melalui peningkatan akurasi informasi, responsivitas kebijakan, dan legitimasi

keputusan. Di Indonesia, penerapan partisipasi masyarakat diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam berbagai tahap penyelenggaraan pelayanan publik.

Meskipun banyak manfaat yang ditawarkan, partisipasi masyarakat juga menghadapi berbagai tantangan. Menurut Irvin dan Stansbury (2004), tantangan utama meliputi rendahnya tingkat pendidikan dan literasi politik masyarakat, keterbatasan akses informasi, dan sikap apatis warga. Di Indonesia, kendala ini diperparah oleh struktur birokrasi yang kompleks dan sering kali tidak mendukung partisipasi aktif dari masyarakat (Dwiyanto, 2006).

Berbagai studi empiris menunjukkan dampak positif partisipasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Sebagai contoh, penelitian oleh Baiocchi (2005) di Porto Alegre, Brazil, menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam proses anggaran partisipatif meningkatkan efisiensi alokasi sumber daya dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Di Indonesia, studi oleh Pratikno (2005) mengungkapkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di beberapa daerah mampu mengurangi korupsi dan meningkatkan transparansi.

METODE PENELITIAN

Penelitian tentang Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Alai Kecamatan

Sintang Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat menggunakan rancangan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif mengarah pada metode penelitian deskriptif, dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan angka. Pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis deskriptif, diarahkan pada latar dan individu secara utuh, dan mempunyai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memakai penelitian kualitatif, menggunakan manusia sebagai alat pengumpulan data utama. Pada waktu pengumpulan data kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dalam menunjang pengumpulan data yang valid. Penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Alai Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Sumber data dalam penelitian ini adalah Lurah, Sekrtaris Lurah, Kasi Ekbang, Pegawai dan masyarakat di Kantor Kelurahan Alai Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder yang didapat dari hasil wawancara, diskusi kelompok terarah, observasi dan dokumentasi. Analisa data dilakukan oleh peneliti sepanjang penelitian dapat dilakukan oleh peneliti sepanjang penelitian dilakukan secara terus menerus dari awal sampai akhir penelitian. Dalam proses analisa data peneliti menggunakan langkah-langkah : (1)

reduksi data (*data reduction*), (2) penyajian data (*display data*), dan (3) kesimpulan (*conclusion drawing verification*).

Penelitian kualitatif dianggap lebih sesuai untuk memperoleh gambaran dan informasi mengenai sistem pelayanan pada Kantor Kelurahan Alai Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat dalam memahami informasi yang berkaitan dengan partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, melalui pendekatan kualitatif diharapkan informasi yang lebih luas dan detail tentang partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang baik, berkualitas, transparan dan akuntabel.

Penelitian ini akan memperhatikan aspek etika penelitian, termasuk: Meminta izin resmi dari instansi terkait dan partisipan penelitian, Menjamin kerahasiaan dan anonimitas partisipan, Memberikan informasi yang jelas tentang tujuan penelitian dan mendapatkan persetujuan tertulis (*informed consent*) dari partisipan.

Dengan menggunakan metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan rekomendasi yang dapat diaplikasikan untuk memperbaiki praktik pelayanan kepada masyarakat di masa mendatang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Alai adalah salah satu keluarahan yang terletak di Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Kelurahan Alai adalah hasil pemekaran dari Kelurahan Tanjung Puri berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 4 tahun 2011 tentang Pembentukan Kelurahan dalam Wilayah Kecamatan Sintang. Kelurahan adalah unit pemerintahan terkecil yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Kelurahan memiliki peran penting dalam menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat yang langsung menyentuh kebutuhan dasar warga. Layanan-layanan ini mencakup berbagai aspek kehidupan sehari-hari, mulai dari administrasi kependudukan, pelayanan sosial dan kesejahteraan, pelayanan perizinan hingga kesehatan dan keamanan.

Kelurahan Alai adalah wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Sintang dalam wilayah kerja Kecamatan. Kelurahan Alai berasal dari sebagian Kelurahan Tanjung Puri dengan luas wilayah 7,68 Km², batas wilayah Kelurahan Alai adalah sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Tanjung Puri; sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Ladang dan Desa Baning Kota; sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Kapuas Kanan Hulu dan Kelurahan Ladang; dan sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Akcaya. Kelurahan merupakan Perangkat Daerah Kabupaten Kabupaten yang berkedudukan di wilayah kecamatan yang di pimpin oleh Lurah

yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Camat. Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Lurah mempunyai fungsi yaitu: pelaksanaan kegiatan urusan pemerintahan di kelurahan; pemberdayaan masyarakat; pelayanan masyarakat; penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, ada indikator ukuran kepuasan masyarakat yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: (1) Kualitas layanan yang berupa sarana fisik sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.; (2) Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.; (3) Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.; (4) Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan masyarakat.; dan (5) Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat yang dilayani.

Dari hasil wawancara mendalam dengan pejabat dan pegawai di Kantor Kelurahan Alai Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat serta anggota masyarakat, ditemukan beberapa tema utama: Pejabat dan pegawai mengatakan bahwa partisipasi masyarakat sangat berperan

dalam identifikasi kebutuhan dan permasalahan layanan. Banyak dari mereka menyatakan bahwa masukan dari masyarakat membantu mereka memahami prioritas pelayanan yang harus ditingkatkan.

Partisipasi masyarakat telah meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. Beberapa pejabat menyebutkan bahwa dengan melibatkan masyarakat, mereka merasa lebih bertanggung jawab dan termotivasi untuk memberikan layanan terbaik.

Bentuk-bentuk partisipasi masyarakat adalah melibatkan masyarakat dalam musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) dan konsultasi publik untuk menyerap aspirasi dan usulan masyarakat terkait program dan kebijakan pelayanan kepada masyarakat; masyarakat terlibat dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan publik melalui mekanisme seperti lembaga pengawasan masyarakat, forum warga, dan media social; memberikan saran masukan melalui saluran pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti melalui aplikasi pengaduan online, hotline, atau kotak saran di kantor kelurahan; dan terlibat dalam kegiatan sukarela dan gotong royong untuk mendukung program-program pelayanan kepada masyarakat, seperti kegiatan kebersihan lingkungan, kesehatan, dan pendidikan.

Tantangan utama yang dihadapi termasuk rendahnya partisipasi akibat kurangnya kesadaran masyarakat dan keterbatasan sumber daya untuk mengelola partisipasi secara efektif.

Diskusi Kelompok Terarah dengan kelompok masyarakat yang terlibat menunjukkan beberapa temuan penting: Sebagian besar peserta Diskusi Kelompok Terarah merasa bahwa partisipasi mereka dalam proses pelayanan publik telah memberikan hasil yang positif, seperti peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.

Hambatan yang diidentifikasi meliputi kurangnya informasi tentang kesempatan partisipasi dan rendahnya tingkat literasi masyarakat mengenai hak-hak mereka. Peserta merekomendasikan peningkatan edukasi kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka dalam partisipasi, serta penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah akses dan keterlibatan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepada meningkat secara signifikan yang menerapkan partisipasi masyarakat yang aktif. Hasil analisis menunjukkan adanya keterkaitan positif antara partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, menunjukkan bahwa peningkatan partisipasi masyarakat berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan. Dokumen resmi dan laporan tahunan menunjukkan bahwa menerapkan kebijakan partisipatif peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam berbagai sektor pelayanan kepada masyarakat, seperti administrasi kependudukan, pertanahan, kegiatan usaha, dan sosial.

Faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat terhadap pelayanan kepada masyarakat yaitu

kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam pelayanan publik sangat mempengaruhi tingkat partisipasi; keterbukaan informasi dan transparansi dari pihak pemerintah kelurahan sangat penting untuk mendorong partisipasi masyarakat; akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi, seperti internet dan aplikasi layanan online, dapat memfasilitasi partisipasi masyarakat; budaya gotong royong dan nilai-nilai sosial yang mendukung partisipasi aktif masyarakat dapat menjadi faktor pendorong; dan dukungan dan komitmen dari pemimpin lokal, seperti lurah dan perangkat kelurahan, dalam melibatkan masyarakat juga berperan penting dalam meningkatkan partisipasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Keterlibatan aktif masyarakat membantu pemerintah untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan warga, sehingga layanan yang diberikan dapat lebih tepat sasaran dan efisien.

Partisipasi masyarakat juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Ketika masyarakat terlibat dalam proses pengambilan keputusan, mereka dapat mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah, yang pada gilirannya mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Namun, partisipasi masyarakat tidak tanpa tantangan. Rendahnya tingkat literasi politik dan

kurangnya informasi tentang mekanisme partisipasi menghambat keterlibatan aktif masyarakat. Pemerintah perlu mengatasi hambatan ini melalui edukasi dan peningkatan akses informasi.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan kepada masyarakat di kelurahan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas. Dengan melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan kepada masyarakat, pemerintah kelurahan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Upaya peningkatan partisipasi masyarakat memerlukan sinergi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. Melalui pendekatan yang komprehensif dan inklusif, diharapkan partisipasi masyarakat dapat semakin meningkat, sehingga pelayanan kepada masyarakat di kelurahan menjadi lebih baik dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan kepada masyarakat: Meningkatkan edukasi masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka dalam partisipasi masyarakat melalui program-program sosialisasi. Memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan kesempatan partisipasi, seperti melalui *platform e-government* dan *aplikasi mobile*.

Mengembangkan mekanisme partisipasi yang inklusif dan representatif, seperti forum konsultasi publik, survei kepuasan, dan pengaduan *online*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Alai Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas layanan. Meskipun terdapat tantangan dalam implementasinya, dengan strategi yang tepat, partisipasi masyarakat dapat dioptimalkan untuk mencapai pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien. Hasil dan pembahasan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi kebijakan dan praktik yang lebih baik dalam pelayanan kepada masyarakat di masa mendatang.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan peran partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat: Pemerintah Kelurahan Alai Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat perlu meningkatkan upaya edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya partisipasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Program sosialisasi dan pendidikan harus difokuskan pada: Hak dan kewajiban warga negara dalam berpartisipasi, Proses dan mekanisme partisipasi yang tersedia, Manfaat partisipasi bagi

peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Teknologi informasi dapat menjadi alat yang efektif untuk mendorong partisipasi masyarakat. Beberapa langkah yang bisa diambil antara lain: Mengembangkan *platform e-government* yang *user-friendly* untuk memudahkan masyarakat memberikan masukan dan *feedback*, Menggunakan media sosial dan *aplikasi mobile* sebagai sarana untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efektif, Menyediakan portal informasi yang transparan dan mudah diakses mengenai layanan kepada masyarakat dan kesempatan partisipasi. Dengan mengimplementasikan sarana-saran tersebut, diharapkan peran partisipasi masyarakat dalam pelayanan kepada masyarakat dapat lebih optimal, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat akan semakin meningkat dan dapat memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnstein, S. R. (1969). *A Ladder of Citizen Participation*. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- Baiocchi, G. (2005). *Militants and Citizens: The Politics of Participatory Democracy in Porto Alegre*. Stanford University Press.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Eisenhardt, K. M. (1989). *Agency Theory: An Assessment and Review*. *Academy of Management Review*, 14(1), 57-74.
- Fung, A. (2006). *Varieties of Participation in Complex Governance*. *Public Administration Review*, 66, 66-75.
- Heeks, R. (1999). *Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform*. Routledge.
- Irvin, R. A., & Stansbury, J. (2004). *Citizen Participation in Decision Making: Is It Worth the Effort?*. *Public Administration Review*, 64(1), 55-65.
- Lovelock, C. H. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson.
- Pateman, C. (1970). *Participation and Democratic Theory*. Cambridge University Press.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 4 tahun 2011 tentang *Pembentukan Kelurahan dalam Wilayah Kecamatan Sintang*.
- Pratikno. (2005). *Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik: Studi Kasus di Beberapa Daerah di Indonesia*. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 9(2), 97-111.
- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press.
- Setiawan, B. (2013). *Pengembangan Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 16(1), 45-60.

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor. 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik.

Lovelock, C. H. (2011). *Services
Marketing: People, Technology,
Strategy.* Pearson.