

UPAYA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM RANGKA PEMBERDAYAAN PELAYANAN MASYARAKAT

Defri, Achmad Bardjan Saleh, Ignatius Adiwidjaja

Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email: defrypuay@yahoo.co.id

Abstrak: Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah mengalami penurunan Hal ini perlu diadakan perbaikan. Jika dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) maka pelayanan yang diberikan masih memiliki berbagai kelemahan dan masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat diharapkan lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat. Pelayanan yang lebih fokus pada pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif. Fokus penelitian yaitu pemberdayaan pelayanan bidang pendidikan dan kesehatan ekonomi. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisa data yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan adanya pembangunan dari tingkat PAUD sampai Perguruan Tinggi, memberikan rekomendasi kepada masyarakat kurang mampu; Bidang Kesehatan yaitu menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai, merealisasikan Program Kesehatan yakni Jamkesmas, KB dan JKN, masyarakat memiliki hak yang sama dalam memperoleh kesehatan serta memahami pola hidup sehat; Bidang ekonomi yaitu melakukan pendataan usaha kecil dan menengah, membentuk kelompok usaha, memfasilitasi pengajuan kredit dan memberikan rekomendasi izin usaha; Bidang pendidikan masyarakat memperoleh pendidikan yang sama dan berkualitas.

Kata Kunci: Pemberdayaan Pendidikan, Kesehatan, Ekonomi.

Summary: A service quality provided to public has decreased. This case need repairing. When it is viewed from the side of the efficiency and effectiveness of treatment equality (non-discriminatory), the service rendered still has many weaknesses, and it is still far from that expected by the public.. The given services to the public are expected to be more responsive to public concerns. The services which focus on the management of public satisfaction oriented. This research type uses qualitative research. The focus of research is the empowerment of education and health care economics. Data collection techniques are observation, interviews, documentation. Data analysis techniques is data reduction, data presentation, drawing conclusions. The results showed the development of early childhood education to university level, provide recommendations to the poor; The Health Affairs is providing adequate health facilities, realize that JAMKESMAS Health Program, KB and JKN, public have equal rights in obtaining health and understanding of healthy lifestyles; The Economic field is to collect data on small and medium enterprises, establish business groups, facilitate credit application and provide recommendations business license; The field of public education the same education and quality.

Keywords: Empowerment Education, Health, Economy.

PENDAHULUAN

Tujuan utama reformasi adalah untuk menciptakan masyarakat sipil (*civil society*) dalam kehidupan pemerintahan, bermasyarakat dan bernegara yang memiliki nilai-nilai *good governance* serta menjunjung tinggi nilai-nilai demokrasi, sikap keterbukaan, kejujuran dan keadilan yang berorientasi kepada rakyat dan bertanggungjawab kepada rakyat. Terdapat beberapa persoalan utama yang merupakan bagian dari sejarah masa lalu bangsa Indonesia yang efeknya masih dapat dirasakan oleh masyarakat Indonesia yang hidup pada masa sekarang ini, yang sekaligus merupakan indikator penyebab terjadinya krisis multidimensi yang masih melanda bangsa Indonesia hingga saat ini. Ketika permasalahan tersebut diidentifikasi, maka ujung dari permasalahan tersebut bermuara kepada terjadinya pendangkalan partisipasi rakyat dalam program pembangunan daerah serta semakin melemahnya posisi nilai tawar rakyat dalam hal perencanaan dan pengambilan keputusan yang

melibatkan kehidupan rakyat. Hal yang sama juga bila ditinjau dari sisi pelayanan, saat ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah mengalami penurunan dan perlu diadakan perbaikan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 73 Tahun 2005 tentang Pemerintah Kelurahan yang merupakan dasar dalam menuju masyarakat yang berkembang yaitu kelurahan tidak lagi menjadi level administrasi, tidak lagi menjadi bawahan daerah tetapi menjadi masyarakat yang mandiri. Sehingga setiap masyarakat yang berada pada lingkungan kelurahan berhak untuk berbicara dan mengeluarkan pendapat sesuai dengan kepentingannya sendiri. Disini harus dipahami bahwa kelurahan merupakan suatu kesatuan hukum yang memiliki hak dan kekuasaan dalam mengatur dan melayani semua kebutuhan dan kepentingan masyarakatnya menuju kesejahteraan.

Pemberdayaan masyarakat merupakan suatu proses dimana masyarakat, khususnya mereka yang kurang memiliki akses ke sumberdaya pembangunan, didorong untuk meningkatkan kemandiriannya didalam mengembangkan peri kehidupan mereka. Pemberdayaan masyarakat juga merupakan proses siklus terus-menerus, proses partisipatif dimana anggota masyarakat bekerja sama dalam kelompok formal maupun informal untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman serta berusaha mencapai tujuan bersama. Jadi, pemberdayaan masyarakat lebih merupakan suatu proses. Moh. Ali Aziz, dkk (2005:136)

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, dimana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat antara lain: a) Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi pelayanan masyarakat. b) Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan aparatur kelurahan dan masyarakat sehingga masyarakat juga mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama. c) Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas. d) Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil, sesuai dengan masukan atau aspirasi yang diharapkan masyarakat. e) Lebih mengutamakan pelayanan apa yang diinginkan oleh masyarakat. f) Memberi akses kepada masyarakat dan responsif terhadap pendapat dari masyarakat tentang pelayanan yang diterimanya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Lexy J. Moleong (2006) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami subyek penelitian.

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Bandungrejosari, Kecamatan Sukun, Kota Malang. Fokus penelitian meliputi upaya pemberdayaan pelayanan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan dan ekonomi; wujud dari upaya pemberdayaan pelayanan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan dan ekonomi.

Jenis dan sumber data yaitu data primer dan sekunder Menurut Deni Darmawan (2013:13) Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari narasumber/ responden; Data Sekunder yaitu, data yang diperoleh dari dokumen/publikasi/laporan penelitian dari Dinas/Instansi maupun sumber data lainnya yang menunjang.

Teknik sampling yang digunakan adalah purposive dan snowball sampling. Menurut Sugiono (2009, h. 218-220) *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. *Snowball Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada

awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Dalam hal ini peneliti mengambil sampel Kepala Kelurahan, Sekretaris Kelurahan, Staf Administrasi Kelurahan, dan masyarakat yang dianggap tahu dan bisa memberikan informasi tentang fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Sugiyono (2008:145) observasi adalah metode pengumpulan data mengadakan pengamatan secara langsung terhadap situasi yang kompleks yang mengutamakan pengamatan dan ingatan; Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yaitu yang memberikan jawaban atas pertanyaan; Dokumentasi adalah berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya.

Teknik analisa data yaitu *Data Redutacion* (reduksi data); *Data display* (penyajian data); *Conclution drawing* (penarikan kesimpulan)

Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini dikutip dari Sugiyono (2011:270) sebagai berikut: *Uji Kredibilitas; Pengujian Transferability; Pengujian Dependability; Pengujian Konfirmability.*

PEMBAHASAN

Upaya Pemerintah Kelurahan Dalam Rangka Pemberdayaan Pelayanan Masyarakat.

Pemberdayaan pelayanan masyarakat dalam bidang pendidikan.

Upaya Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari dalam rangka pemberdayaan pelayanan masyarakat di bidang pendidikan yaitu dengan memberikan pembangunan sarana dan prasarana dari tingkat PAUD sampai dengan Perguruan Tinggi, dan memberikan rekomendasi kepada masyarakat kurang mampu untuk memperoleh pendidikan yang sama, disamping itu juga Aparatur Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari juga memberikan kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya pendidikan karena pendidikan sangatlah penting untuk masa depan Anak, Bangsa dan Negara.

Pemberdayaan Pelayanan Masyarakat Dalam Bidang Kesehatan.

Upaya Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari dalam rangka pemberdayaan pelayanan masyarakat di bidang kesehatan yaitu dengan menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai, dan merealisasikan berbagai macam Program Kesehatan yakni Jamkesmas, KB dan JKN yang diberikan secara menyeluruh kepada masyarakat, melakukan penyuluhan mengenai Keluarga Berencana, kemudian berkoordinasi dengan pemerintah kota dalam melaksanakan pendataan masyarakat yang kurang mampun untuk mendapatkan bantuan kesehatan, dan juga memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan fasilitas yang ada sehingga seluruh masyarakat dapat memperoleh dan merasakan program-program tersebut.

Pemberdayaan Pelayanan Masyarakat Dalam Bidang Ekonomi.

Upaya Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari dalam rangka pemberdayaan pelayanan masyarakat di bidang ekonomi yaitu melakukan pendataan penduduk yang mempunyai usaha kecil, menengah, membentuk kelompok usaha dan melakukan sosialisasi peminjaman modal usaha ke Bank ataupun koperasi, kemudian memfasilitasi pengajuan kredit, dan memberikan rekomendasi izin usaha, kemudahan proses, sehingga masyarakat dapat memiliki usaha baik itu usaha kecil maupun menengah, individu maupun kelompok dan mampu berdiri sendiri (mandiri).

Wujud dari upaya pemerintah kelurahan dalam rangka pemberdayaan pelayanan masyarakat kelurahan.

Wujud pemberdayaan pelayanan masyarakat dalam bidang pendidikan.

Wujud dari upaya pemerintah kelurahan dalam rangka pemberdayaan pelayanan masyarakat di bidang pendidikan adalah seluruh lapisan masyarakat Kelurahan Bandungrejosari dapat memperoleh dan menerima pendidikan yang sama, baik masyarakat yang kurang mampu maupun masyarakat yang mampu memperoleh pendidikan yang merata. Dari upaya tersebut juga menjamin terselenggaranya pendidikan yang berkualitas yang mampu mencerdaskan generasi penerus bangsa dan negara.

Wujud pemberdayaan pelayanan masyarakat dalam bidang kesehatan.

Wujud dari upaya Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari dalam rangka pemberdayaan pelayanan masyarakat di bidang kesehatan yaitu dengan tersedianya fasilitas kesehatan yang memadai maka seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, masyarakat juga memiliki hak yang sama dalam memperoleh kesehatan, dan masyarakat memahami pola hidup sehat.

Wujud pemberdayaan pelayanan masyarakat dalam bidang ekonomi

Wujud dari upaya Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari dalam rangka pemberdayaan pelayanan bidang ekonomi yaitu masyarakat pada umumnya memiliki daya saing yang tinggi untuk mendirikan usaha, dan hasil usaha masyarakat semakin meningkat karena adanya bantuan modal dari pemerintah berupa pinjaman modal usaha dari bank maupun koperasi sesuai dengan rekomendasi dari Pemerintah Kelurahan sehingga seluruh masyarakat mampu dan bersaing dalam usaha dan mandiri dalam bidang ekonomi.

KESIMPULAN

Upaya Pemerintah Kelurahan Dalam Rangka Pemberdayaan Pelayanan Masyarakat antara lain sebagai berikut:

- 1) Bidang Pendidikan yaitu dengan memberikan pembangunan sarana dan prasarana dari tingkat PAUD sampai dengan Perguruan Tinggi, memberikan rekomendasi kepada masyarakat kurang mampu, dan memberikan kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya pendidikan.
- 2) Bidang Kesehatan yaitu dengan menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai, dan merealisasikan berbagai macam Program Kesehatan yakni Jamkesmas, KB dan JKN dan lainnya yang diberikan secara menyeluruh kepada masyarakat, melaksanakan pendataan masyarakat yang kurang mampu untuk mendapatkan bantuan kesehatan, dan juga memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan fasilitas yang tersedia.
- 3) Bidang Ekonomi yaitu melakukan pendataan penduduk yang mempunyai usaha kecil, menengah, membentuk kelompok usaha dan melakukan sosialisasi peminjaman modal usaha ke Bank ataupun koperasi, kemudian memfasilitasi pengajuan kredit, dan memberikan rekomendasi izin usaha.

Wujud Dari Upaya Pemerintah Kelurahan Dalam Rangka Pemberdayaan Pelayanan Masyarakat antara lain sebagai berikut:

- 1) Bidang Pendidikan adalah seluruh lapisan masyarakat Kelurahan dapat memperoleh dan menerima pendidikan yang sama, dan terselenggaranya pendidikan yang berkualitas yang mampu mencerdaskan generasi penerus bangsa dan negara.
- 2) Bidang Kesehatan yaitu dengan tersedianya fasilitas kesehatan yang memadai, masyarakat juga memiliki hak yang sama dalam memperoleh kesehatan, dan masyarakat memahami pola hidup sehat.
- 3) Bidang Ekonomi yaitu masyarakat memiliki daya saing yang tinggi untuk mendirikan usaha, dan hasil usaha masyarakat semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 73 Tahun 2005 tentang Pemerintah Kelurahan Aziz Ali Moh., dkk 2005, *Dakwah Pemberdayaan Masyarakat, Paradigma Aksi Metodologi*. Cetakan Pertama. Pustaka Pesantren. Yogyakarta.
- Moleong J. Lexy 2006 *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Darmawan Deni 2013, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono 2008, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit ALFABETA.
- Sugiyono 2011 *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta