

Strategi Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Prima di Desa Kalisongo, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang

Helena Afriyati Kurnia^{1*}, Annisa Purwatiningsih², Agustinus Ghunu³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

*Email korespondensi: afnykurnia9@gmail.com

Abstract

Public services at the village level have an important role in governance, especially in providing direct services to the community. Community participation in supervising public services is a basic element in creating governance for the benefit of the community. This study aims to analyze strategies for increasing community participation in supervising excellent services in Kalisongo Village, Dau District, Malang Regency. Using a qualitative approach and descriptive research type, this study explores the factors that influence community participation in supervising services. Law No. 23 of 2014 concerning Regional Government provides a legal framework related to community participation in supervising public services. The theory of community participation by the Ministry of Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform (PANRB, 2016) is used as a theoretical basis. Informants in this study include the Village Head, Village Secretary, service staff, and village communities. Data were collected through interviews, observations, and documentation and then analyzed using thematic analysis. Strategies that can be applied to increase community participation in supervising services include forming a community forum that can provide direct input, increasing transparency in the management of public services, and providing easier channels for conveying complaints or suggestions.

Keywords: *Excellent Service; Community Participation; Strategy; Supervision;*

Abstrak

Pelayanan publik di tingkat desa memiliki peran penting dalam pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik merupakan elemen dasar dalam menciptakan tata kelola pemerintahan untuk kepentingan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan prima di Desa Kalisongo, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif, penelitian ini menggali faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan. Undang-undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah memberikan kerangka hukum terkait partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Teori partisipasi masyarakat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB, 2016) digunakan sebagai landasan teori. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Desa, Sekretaris Desa, staf pelayanan, dan masyarakat desa. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan analisis tematik. Strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan antara lain dengan membentuk forum masyarakat yang dapat memberikan masukan secara langsung, meningkatkan transparansi dalam pengelolaan pelayanan publik, serta menyediakan saluran yang lebih mudah untuk menyampaikan keluhan atau saran.

Kata Kunci: Partisipasi Masyarakat; Pengawasan; Pelayanan Prima; Strategi;

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan termaksud ditingkat desa. Desa sebagai unit pemerintahan terkecil memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pentingnya pelayanan publik yang berkualitas di tingkat desa semakin menjadi sorotan dalam konteks pemerintahan yang baik. Di Desa Kalisongo, pelayanan prima menjadi salah satu fokus utama dalam pelayanan. Namun untuk memastikan bahwa pelayanan yang benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat, partisipatif aktif dari warga desa dalam pengawasan sangatlah diperlukan (Anas,

2020). Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik merupakan elemen vital dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan prima, yang meliputi berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur, sangat bergantung pada keterlibatan aktif masyarakat (Fadhillah et al, 2023). Pada Desa Kalisongo, Kecamatan Dau, partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan tersebut masih tergolong rendah. Desa Kalisongo itu berada di Kecamatan Dau yang merupakan salah satu desa yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Undang-undang No 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah memberikan kerangka hukum yang penting mengenai partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, termaksud dalam aspek pelayanan publik. Pasal tersebut tentang partisipasi masyarakat. Undang-undang ini mengakui hak masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini mencakup hak untuk memberikan masukan, saran, dan kritik terkait dengan kebijakan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan prima di Desa Kalisongo disebabkan oleh beberapa faktor (Riyanto et al, 2023). Pertama, kurangnya informasi mengenai hak dan kewajiban masyarakat dalam proses pengawasan. Banyak warga yang belum memahami betapa pentingnya peran mereka dalam menjaga kualitas layanan publik (Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik). Kedua, terdapat rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pengawasan, di mana banyak individu merasa bahwa tanggung jawab pengawasan hanya berada di tangan pemerintah. Ketiga, minimnya sarana dan prasarana yang mendukung keterlibatan masyarakat, seperti forum komunikasi atau akses informasi, menjadi penghambat dalam menciptakan partisipasi yang efektif.

Rendahnya kesadaran masyarakat di Desa Kalisongo dalam pengawasan pelayanan membutuhkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan. Selain rendahnya tingkat partisipasi masyarakat, terdapat juga masalah lain yang dihadapi, yaitu kurangnya transparansi dalam proses pelayanan, minimnya aliran komunikasi antara pemerintah desa dan warganya, serta kurangnya informasi mengenai mekanisme pengawasan (Gustiman, 2021). Oleh karena itu, sangat penting untuk merumuskan strategi guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan prima agar kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Yosep, 2021). Mengingat pentingnya peran masyarakat dalam pengawasan pelayanan diperlukan suatu strategi yang komprehensif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan prima di Desa Kalisongo.

Strategi ini perlu mencakup berbagai langkah-langkah, seperti penyuluhan tentang hak-hak masyarakat, pembentukan forum komunikasi yang inklusif serta, melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi, pelatihan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dalam melakukan pengawasan (Hardjati, 2021). Peningkatan partisipasi ini diharapkan tidak hanya dapat memperbaiki kualitas pelayanan tetapi juga membangun kepercayaan antara pemerintah desa dan masyarakat secara aktif (Anisa et al, 2024). Diharapkan Desa Kalisongo dapat mencapai pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan warganya. Oleh karena itu, merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan prima adalah langkah terpenting menuju pembangunan desa yang berkelanjutan dan berkualitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif (Moleong, 2019). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yakni data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan yang digunakan Purposive sampling terdiri dari kepala desa, sekretaris desa, staf pelayanan, dan masyarakat Desa Kalisongo. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif yaitu pengumpulan data, kondensasi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2021). Untuk menguji keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, yakni membandingkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan kredibilitas dan validitas informasi yang terkumpul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi yang digunakan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan prima adalah berdasarkan pada tingkat partisipasi masyarakat Menurut Kementerian PANRB terdiri dari berbagai macam variabel yaitu :

Tingkat Partisipasi Masyarakat

Tingkat partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di Desa Kalisongo secara keseluruhan dapat dikatakan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Sebagian besar warga aktif terlibat dalam forum pengaduan dan musyawarah desa, serta dalam pengawasan pembangunan infrastruktur dan distribusi bantuan sosial. Namun, partisipasi di tingkat RT masih rendah hampir mencapai 3%, dengan beberapa faktor penghambat seperti kesibukan individu dan kurangnya kesadaran dan pemahaman akan pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan. Meskipun ada upaya dari pemerintah desa untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui penyuluhan dan forum diskusi terbuka bersama masyarakat dalam menyampaikan ide maupun keluhan mereka namun masih banyaknya masyarakat yang tidak terlibat. maka dengan itu, diperlukan strategi yang lebih fleksibel dan edukasi berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran serta aksesibilitas pengaduan, agar partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dapat lebih merata dan efektif di Desa Kalisongo.

Keterbatasan waktu dan tenaga yang memungkinkan masyarakat tetap berpartisipasi (perhatikan gambar 1), pemerintah desa bisa melaksanakan pertemuan dalam memberikan materi ataupun pemahaman tentang pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan dapat disesuaikan, misalnya dengan mengadakan pertemuan di akhir pekan atau pada sore hari, agar lebih banyak warga yang dapat hadir, maka masyarakat selalu aktif berpartisipasi dalam pertemuan dengan Pemerintah Desa Kalisongo.

Hal ini sesuai dengan Minstzberg (2021) bahwa partisipasi masyarakat membantu mempercepat dan memperluas akses publik terhadap sumber daya dan layanan kesejahteraan yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini akan membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mengurangi kesenjangan sosial di dalam masyarakat. Hal ini senada dengan yang disampaikan Yosep (2021) bahwa peningkatan partisipasi publik telah melalui proses perhatian publik, kebutuhan dan nilai-nilai dimasukan kedalam pengambilan keputusan pemerintah. Keterlibatan aktif masyarakat dalam membuat suatu keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik tidak menyimpang dari kebutuhan masyarakat.



Gambar 1. Partisipasi Masyarakat dalam Forum Diskusi Terbuka

Sumber : Data Sekunder, 2024

Kualitas Umpan Balik

Pemerintah desa Kalisongo telah berupaya meningkatkan kualitas umpan balik terhadap keluhan dan masukan masyarakat melalui forum diskusi dan komunikasi terbuka. Pemerintah desa Kalisongo telah menyediakan saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan memberi masukan mengenai pelayanan, dengan tujuan agar masyarakat tahu sejauh mana keluhan mereka ditanggapi dan diperbaiki. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan, diperlukan upaya yang lebih untuk memperjelas prosedur yang berlaku dan mempercepat proses perbaikan, tanpa mengurangi transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, penyederhanaan proses pengaduan dan tindak lanjut yang lebih cepat akan mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Namun umpan balik bisa dinyatakan belum karena prosedur pemerintah desa Kalisongo belum ada di papan informasi. Kritik dan saran dari masyarakat belum bisa dengan cepat ditangani oleh pemerintah desa, diperlukan waktu untuk memperbaiki sesuai dengan harapan masyarakat untuk mencapai pelayanan prima. Perhatikan pada gambar 2 ketika masyarakat hadir dalam diskusi pembangunan desa, di bawah ini:



Gambar 2. Pertemuan Pemerintah Desa Kalisongo dan Masyarakat sebagai Bentuk Umpan Balik Informasi dan Penyampaian Aspirasi dan Saran

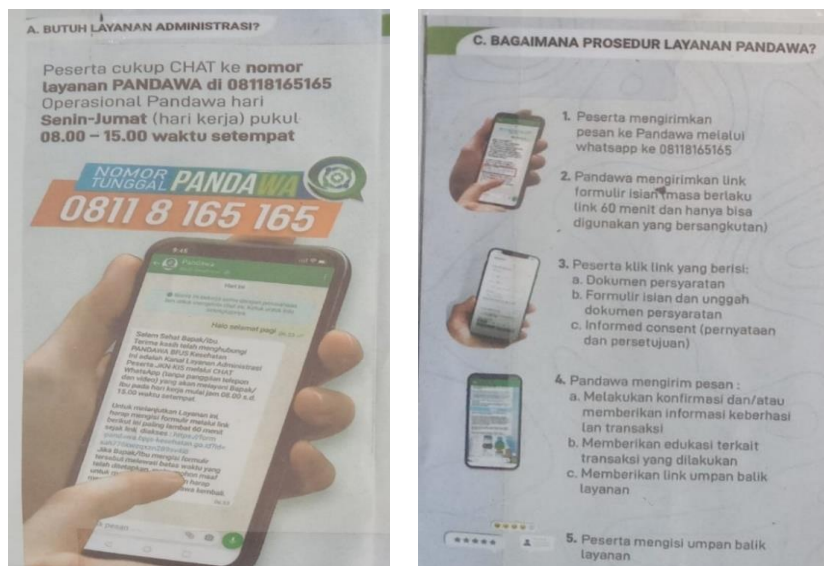
Sumber: Data Sekunder, 2024

Temuan penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Riyanto et al (2023) bahwa pemantauan secara berkesinambungan dapat dilakukan masyarakat desa Kalisongo melalui umpan balik untuk mengevaluasi peran pemerintah desa melalui kegiatan pertemuan masyarakat dan pemerintah desa yang terbuka terhadap akses informasi, kesadaran masyarakat,

dan kemudahan dalam memberikan saran dan kritik yang mempengaruhi pengambilan keputusan pemerintah desa untuk kepentingan masyarakat desa dan pelayanan prima. Umpan balik adalah faktor utama yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan untuk masyarakat desa Kalisongo.

Transparansi Informasi

Transparansi informasi dalam pengawasan pelayanan telah dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah desa Kalisongo. Pemerintah desa Kalisongo memanfaatkan berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, di antaranya melalui grup WhatsApp (WA), papan informasi, dan forum diskusi. Meskipun berbagai metode ini telah digunakan secara efektif untuk mendistribusikan informasi, tantangan utama yang dihadapi adalah memastikan bahwa seluruh warga benar-benar memahami informasi yang disampaikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun akses informasi telah terbuka, pemahaman masyarakat terhadap informasi tersebut masih menjadi kendala. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut, seperti penyuluhan atau penjelasan yang lebih rinci, agar masyarakat dapat lebih mudah memahami dan mengakses informasi yang diberikan. Selain itu, meskipun ada berbagai saluran komunikasi yang tersedia, masih ada hambatan dalam aksesibilitas informasi yang perlu diperbaiki untuk memastikan bahwa semua warga dapat memperoleh informasi dengan mudah dan efektif.



Gambar 3. Transparansi informasi pelayanan masyarakat

Sumber: Data Sekunder, 2024

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat (Minstzberg,2021) bahwa strategi yang dapat diterapkan untuk pengawasan pelayanan pada masyarakat dengan penggunaan teknologi. Dengan mengembangkan aplikasi mobile atau platform online untuk memudahkan masyarakat melaporkan masalah pelayanan.

Minimnya akses Informasi karena itu solusi yang bisa dilakukan Pemerintah Desa Kalisongo perlu memastikan distribusi informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat melalui media sosial seperti grup *whatsapp*, *website* desa. Selain itu, informasi yang diberikan harus selalu terupdate dan transparan, agar masyarakat merasa keluhan mereka didengar dan ditanggapi dengan serius.

Hal ini dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat Desa Kalisongo melalui keterbukaan informasi dan hal ini senada dengan pendapat Kusnandar & Andini (2024) bahwa transparansi informasi sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik yang sangat penting untuk meningkatkan akuntabilitas bagi pemerintah desa. Dengan melibatkan masyarakat, mereka dapat melaporkan isu dan memberikan umpan balik, sehingga pengawasan menjadi lebih efisien. Hal ini mendorong penyelenggara untuk bertanggung jawab dan memperkuat kepercayaan antara pemerintah dan warga. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat juga berperan dalam mendidik masyarakat tentang hak dan kewajiban masyarakat.

Aksi Tindak Lanjut

Kualitas umpan balik di Desa Kalisongo sudah baik, akan tetapi, tidak langsung memperbaiki setiap keluhan dari masyarakat. walaupun begitu pemerintah desa Kalisongo secara aktif memberi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik. Setiap keluhan yang masuk langsung dievaluasi dan ditindaklanjuti dengan pembentukan tim untuk merencanakan perbaikan sesuai dengan prioritas masalah yang ada. Selain itu, masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan melalui forum diskusi terbuka, yang memungkinkan adanya komunikasi langsung antara masyarakat dan pemerintah desa. Dalam proses ini, peneliti mencatat bahwa pemerintah desa selalu berusaha memperbaiki keluhan masyarakat melalui rapat terbuka dan evaluasi yang melibatkan perwakilan warga. Seringkali, keluhan yang disampaikan berkaitan dengan kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur yang berlaku, yang menjadi salah satu fokus perbaikan.

Pemerintah desa tidak hanya memperbaiki aspek pelayanan, tetapi juga meningkatkan sosialisasi yang intensif mengenai prosedur yang ada agar masyarakat dapat lebih memahami cara yang benar dalam menyampaikan keluhan. Partisipasi masyarakat desa sebagai pengguna layanan, dapat menyampaikan keluhan yang benar dan tepat sejalan dengan pendapat (Lestari et al, 2022), yaitu sebagai strategi edukasi dan pelatihan. Pemerintah desa mengadakan kegiatan penyuluhan dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak dan tanggungjawab mereka dalam pengawasan akan pelayanan yang diberikan masyarakat. Solusi yang dapat dilakukan bagi Pemerintah desa Kalisongo dengan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat yaitu pemerintah desa sebaiknya mengadakan program edukasi. Program edukasi yang dimaksud di sini adalah seperti pelatihan pengawasan dan pelaporan. Selain itu sosialisasi dirapat desa yang melibatkan seluruh warga desa untuk menginformasikan tentang pentingnya pengawasan dan prosedur pelaporan masalah pelayanan.

Presepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan

Persepsi masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat Desa Kalisongo merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, terdapat beberapa isu yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa masalah yang diidentifikasi antara lain terbatasnya akses internet, lamanya waktu pelayanan, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur yang berlaku. Selain itu, masyarakat juga mengharapkan adanya peningkatan dalam hal komunikasi dan transparansi informasi. Mereka berharap bahwa pelayanan dapat menjadi lebih efisien dan mudah dipahami, dengan adanya upaya untuk memperbaiki saluran komunikasi dan menyampaikan informasi yang lebih jelas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat merasa puas secara umum, masih ada ruang untuk perbaikan dalam aspek tertentu agar pelayanan pemerintah desa menjadi lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Ketidaktahuan masyarakat mengenai prosedur pelayanan, maka solusi yang dapat dilakukan Pemerintah Desa Kalisongo sebaiknya memberikan panduan yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat mengenai prosedur pengawasan dan pelaporan masalah lewat Formulir Pengaduan *Online* atau melalui *Website* Desa sebagaimana yang ditunjukkan dalam gambar 5 di bawah ini. Masyarakat dapat mengisi data diri dan menjelaskan masalah yang mereka alami secara rinci, sebagai jaminan pelayanan publik responsif dan peningkatan kepuasan masyarakat desa.



Gambar 5. Masyarakat menyampaikan persepsi pada kegiatan PKK

Sumber: Data Sekunder, 2024

Pemerintah desa Kalisongo telah menjalankan tugas perannya dengan memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan perspsi terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa sebagai penyedia layanan (Salim dan Woodward, 1992). Pelayanan yang prima tentu mempengaruhi tentang tingkat kepuasan masyarakat (Pratiwi, 2021)

Faktor Penghambat dan Pendukung Yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Di Desa Kalisongo

Faktor penghambat yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan Di Desa Kalisongo yaitu kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat belum sepenuhnya memahami pentingnya peran mereka dalam pengawasan pelayanan, yang mengurangi keterlibatan mereka dalam proses tersebut. Minimnya akses informasi, Terbatasnya informasi yang tersedia bagi masyarakat menyebabkan kurangnya kepercayaan terhadap proses pengawasan, karena mereka merasa tidak ada perubahan signifikan setelah menyampaikan keluhan dikarenakan keterbatasan waktu dan tenaga, Sebagian besar masyarakat sibuk dengan pekerjaan mereka, sehingga sulit untuk hadir dalam pertemuan atau kegiatan yang diadakan oleh pemerintah desa terkait pengawasan pelayanan (Lestari et al, 2022). Ketidaktahuan tentang prosedur, masyarakat tidak memahami mekanisme dan prosedur yang tepat dalam memberikan masukan atau melaporkan masalah pelayanan, yang menghambat partisipasi aktif mereka.

Faktor pendukung pertemuan rutin dengan masyarakat, pemerintah desa secara rutin mengadakan pertemuan dengan masyarakat untuk membahas pengelolaan pelayanan, yang bertujuan agar masyarakat merasa dihargai dan terlibat langsung dalam proses tersebut. Sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, pemerintah desa Kalisongo juga sering melakukan kegiatan sosialisasi untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya peran mereka dalam pengawasan pelayanan. Responsif terhadap keluhan

masyarakat, Pemerintah desa mendengarkan keluhan masyarakat dan selalu berusaha memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, menunjukkan komitmen terhadap perbaikan pelayanan publik.

KESIMPULAN

Strategi yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan prima sudah dikatakan cukup maksimal, dilihat dari 5 indikator yang digunakan. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik sudah baik meski di tingkat RT masih rendah, namun pemerintah desa terus mengajak warga aktif melalui forum diskusi dan musyawarah desa. Kualitas umpan balik masih perlu diperbaiki, karena prosedur yang jelas belum tersedia di papan informasi, sehingga respon terhadap keluhan masyarakat masih kurang cepat. Transparansi informasi sudah baik, dengan penyampaian melalui grup WhatsApp, papan informasi, dan forum diskusi untuk memberikan pemahaman terkait prosedur dan kebijakan pelayanan. Aksi tindak lanjut pemerintah desa dalam merespon keluhan masyarakat dan evaluasi pelayanan juga berjalan dengan baik, meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik di desa.

Faktor penghambat dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan yaitu kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya peran mereka dalam pengawasan pelayanan. Selain itu, terbatasnya akses informasi menjadi hambatan lainnya, di mana masyarakat merasa tidak ada perubahan yang signifikan setelah mereka mengajukan keluhan, akibat kurangnya informasi yang tersedia. Faktor lain yang turut menghambat adalah keterbatasan waktu dan tenaga, di mana sebagian besar masyarakat terhambat oleh kesibukan sehari-hari yang membuat mereka sulit untuk menghadiri pertemuan atau kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah desa. Selain itu, ketidaktahuan mengenai prosedur yang tepat dalam memberikan masukan atau melaporkan masalah pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang menghalangi partisipasi aktif masyarakat. Sementara yang menjadi faktor pendukungnya adalah pemerintah desa juga sering melakukan kegiatan sosialisasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pengawasan pelayanan, yang dapat mengurangi kesenjangan pemahaman. Komitmen pemerintah desa yang responsif terhadap keluhan masyarakat juga menjadi faktor pendukung yang signifikan, karena hal ini menunjukkan adanya upaya perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas, A. (2020). Analisis Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8 (3), 847-860.
- Fadhilah, N., & Mahmud, R. (2023). Keterlibatan Masyarakat dalam Evaluasi Pelayanan Publik. *JESYA : Jurnal Ekonomi dan Syariah*, 6 (1), 258-271.
- Gustiman, Y. (2021). Strategi Pemerintah Desa Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Desa Jaya Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhanperak*, 2(3), 913-934.
- Gustiman, Y. (2021). Strategi Pemerintah Desa untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Desa Jaya Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. *JUHAN PERAK*, 2 (3), 913-934.
- Hardjati, K & Endi. (2021). *Manajemen Strategi Sektor Publik*. Indomedia Pustaka: Sidoarjo.

- Kusnandar, H. F., & Andini, D. (2024). *Pelayanan Prima di Era Digital*. Widina Media Utama: Jakarta
- Lestari, D. A., & Hadi, S. (2022). *Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan Kesehatan*. Laporan Tugas Akhir Universitas Airlangga. (https://repository.unair.ac.id/130991/1/20.%20SHALIKUL%20HADI_101811133006.pdf, diakses pada 12 oktober 2024)
- Minstzberg, H. (2021). *Safari Strategi: Tur Panduan Melalui Alam Strategi Manajemen*. Free Press: New York
- Moleong. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia
- Octaningrum, A., Zuniati, A.R., Aulia, H.N & Nurdin. (2024). Dinamika Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa Pintareng, Sulawesi Selatan. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 1-13.
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr Soetomo*, 7(1), 30-44.
- Riyanto, M., & Kovalenko, V. (2023). Partisipasi Masyarakat Menuju Negara Kesejahteraan: Memahami Pentingnya Peran Aktif Masyarakat Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Bersama. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 5(2), 374-388.
- Salim, G.M., S.A. Woodward (1992), *"The Manager Monitor" in L Willcocks and J.Harrow (eds). Rediscovering Public Service Management*. London : McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta