

## Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat di Kelurahan Gelam Kota Serang

Asnawi<sup>1</sup>, Siti Alia Zulfa<sup>2</sup>, Siti Salasatu Sa'diyah<sup>3</sup>  
Universitas Bina Bangsa<sup>1,2,3</sup>

\*Email [srgasnawi@gmail.com](mailto:srgasnawi@gmail.com), [sitisalasatusadiyah@gmail.com](mailto:sitisalasatusadiyah@gmail.com), [sitiazulfa4@gmail.com](mailto:sitiazulfa4@gmail.com)

### Sejarah Artikel:

Diterima 10-08-2025  
Disetujui 18-08-2025  
Diterbitkan 20-08-2025

### ABSTRACT

*The role of village government in improving the quality of public services at the village level. To regulate and manage government affairs and the interests of the local community. However, many villages still face various challenges, such as limited human resources, low community participation, and a lack of transparency and accountability in public services. Public participation in the service process remains passive, resulting in low oversight and accountability. Therefore, there is a need to increase the capacity of village officials, digitize services, and strengthen community participation so that public services become more efficient, effective, and responsive to citizen needs.*

**Keywords:** Village Government, Public Services, Gelam Village, Serang City. (Community Participation).

### ABSTRAK

Peran Pemerintahan kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ditingkat kelurahan Untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat setempat. Namun, masih banyak kelurahan yang menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya partisipasi masyarakat, serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan masih bersifat pasif, sehingga berdampak pada rendahnya pengawasan dan akuntabilitas. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kapasitas aparatur kelurahan, digitalisasi layanan, serta penguatan partisipasi masyarakat agar pelayanan publik menjadi ofensif, lebih efektif, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

**Kata Kunci:** Pemerintahan Kelurahan, Pelayanan Publik, Kelurahan Gelam, Kota Serang. (Partisipasi Masyarakat).

### Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Asnawi, Siti Alia Zulfa, & Siti Salasatu Sa'diyah. (2025). Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat di Kelurahan Gelam Kota Serang. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1(5), 3317-3321. <https://doi.org/10.63822/18vtdb96>

## PENDAHULUAN

Lahirnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang kelurahan, adanya undang-undang kelurahan juga memberikan kejelasan tentang posisi dan juga kewenangan pemerintahan kelurahan dalam mengelola urusan rumah tangga kelurahan. mengatur kebijakan pemerintah tentang pemberian alokasi dana kelurahan yang memungkinkan digunakan untuk pengembangan potensi yang dimiliki serta. Selain itu, kebijakan tentang kelurahan memberikan kelurahan sumber dana dan juga wewenang yang memadai untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat kelurahan (Mozin & Isa, 2023)

Pemerintahan Kelurahan adalah Pemerintahan yang mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan dan tata Kelola pemerintahan ditingkat kelurahan. pemerintahan kelurahan mempunyai wewenang dan tugas yang memberikan pelayanan sosial baik, didalam kantor pemerintah, sehingga membawa masyarakat pada kehidupan yang sejahtera, rasa tentram, dan berkeadilan. pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu hasil kinerja yang dapat dilakukan pemerintahan kelurahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan nasional yaitu kualitas pelayanan.

Upaya yang dilakukan Pemerintahan Kelurahan tersebut bertujuan untuk melakukan percepatan dalam memwujudkan tata pemerintahan yang baik, karena hal ini berkaitan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diberikan aparat kelurahan. Permasalahan pelayanan tersebut merupakan efek buruk dalam tata Kelola pemerintahan kelurahan yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik. pemerintahan kelurahan yang demokratis (partisipasi, akuntabel, transparan, dan responsif) bisa semakin bekerja secara efektif dengan kesejajaran, keseimbangan, dan kepercayaan antar elemen governance di kelurahan. oleh karena itu, pemerintahan pemerintahan kelurahan dituntut untuk melakukan perubahan yang serius, kinerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas. kebijakan tentang kelurahan memberikan kelurahan sumber dana dan juga kewenangan yang memadai untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat kelurahan (Collins et al., 2021)

Regulasi yang memberikan kewenangan dan tanggungjawab yang cukup besar kepada kelurahan tentunya harus diimbangi dengan terselenggaranya Pemerintahan kelurahan yang mampu berkomitmen untuk menjalankan pemerintahan yang baik (Rogate Telaumbanua et al., 2022)

Tujuan kegiatan ini adalah melakukan optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan kelurahan yang difasilitasi oleh lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat dan melalui program pengabdian masyarakat. Kegiatan ini sebagai upaya pencapaian IKU antara lain yaitu tercapaainya peningkatan jumlah pengabdian kepada masyarakat, dengan strategis pencapaian yaitu memfasilitasi dan meningkatkan jumlah dalam program bakti kolaboratif pengabdian masyarakat (Abinda Firdaus et al., 2022)

## METODE

Dalam menyusun artikel ini, penulis menggunakan metode penelitian kepustakaan atau library research, yaitu dengan mencari serta mengumpulkan data yang berkaitan dengan pembahasan artikel ini, dengan melakukan membaca dan meneliti serta berfikir kritis atas sumber-sumber dari buku, jurnal, ataupun internet yang memiliki hubungan dengan artikel ini.

Menurut Abdul Rahman Sholeh, penelitian kepustakaan (library research) merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan memanfaatkan berbagai fasilitas yang tersedia di perpustakaan, seperti buku, jurnal, dokumen, catatan sejarah, dan sumber tertulis lainnya. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui studi literatur, yang mencakup langkah-langkah sistematis seperti mengidentifikasi teori yang

relevan, menelusuri literatur yang sesuai, serta menganalisis dokumen yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Data sekunder berasal dari sumber tidak langsung, biasanya berupa dokumen atau keterangan dari pihak lain. Buku-buku yang digunakan dalam penelitian ini berfungsi untuk melengkapi dan mendukung interpretasi terhadap data primer. Selain itu, literatur yang membahas tentang dampak kebijakan dan tantangan-tantangan yang dihadapi juga menjadi bagian penting dalam mendukung penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pentingnya Pelayanan Administrasi Dikelurahan mencakup berbagai urusan mulai dari pembuatan surat pengantar, kartu keluarga, hingga pengurusan izin usaha. Pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses akan sangat membantu kebutuhan sehari-sehari dan mengurus berbagai keperluan yang berkaitan dengan administrasi (Putri & Mutiarin, 2018)

Dalam realitanya didalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik samades yang tersebar di beberapa kelurahan ini berdasarkan data yang diperoleh dari Bapenda dalam pelaksanaannya tidak semua kelurahan dapat mengimplementasikannya dengan baik. Maka dari itulah pembahasan ini akan difokuskan pada penerapan teori atribut-atribut inovasi untuk melihat bagaimana suatu inovasi dapat diadaptasi oleh masyarakat agar inovasi itu bisa diterima oleh masyarakat dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Atribut-atribut yang akan dibahas dalam bab pembahasan ini adalah pemerintahan kelurahan dan inovasi pelayanan publik kelurahan. Selanjutnya (Noviyanto et al., 2014)

Kinerja Kepala Lurah Dalam Pelayanan Publik Pemerintahan Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang nomor 6 Tahun 2014 adalah Kepala Lurah dan dibantu dengan Perangkat Kelurahan dalam penyelenggara pemerintahan kelurahan. Berdasarkan pasal tersebut Kepala Lurah diuntut dalam pelayanan terhadap masyarakat di lingkungan kalanganyar dengan profesionalitas. Selanjutnya ingin mengetahui bagaimana profesionalitas Kepala Lurah yang dibantu aparat kelurahan dalam melaksanakan pelayanan publik di lingkungan kalanganyar (Putra et al., 2020) Pembangunan pemerintahan, umum, bendahara, kepala lurah, inikan termasuk dalam penyelenggara kelurahan seperti yang disebutkan dalam undang-undang. Ada beberapa faktor profesionalisme yaitu seorang pekerja yang terampil atau cakap dalam bekerja atau seorang yang dituntut menguasai visi yang mendasari keterampilannya yang menyangkut wawasan filosofi, pertimbangan nasional, dan memiliki sikap yang positif dalam melaksanakan serta mengembangkan mutu karyanya (Sururi, 2017)

Kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan publik memiliki peran krusial dalam memberikan berbagai jenis pelayanan kepada masyarakat, termasuk pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi yang baik akan berdampak positif pada kesejahteraan masyarakat, efektivitas pemerintahan, dan peningkatan kepercayaan publik. Pelayanan administrasi yang baik dikelurahan merupakan tanggung jawab bersama. Dengan kerjasama yang baik antar pemerintah, masyarakat, dan pihak terkait, pelayanan administrasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien, sehingga memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat dan kemajuan kelurahan.

Mahasiswa KKM yang ikut berkontribusi melakukan pelayanan publik di kantor kelurahan gelam kecamatan cipocok jaya. bisa membantu dikelurahan dengan mendampingi masyarakat dalam mengurus administrasi, membuat poster, informasi, atau mengembangkan sistem informasi sederhana, pemerintahan kelurahan dapat memberikan pelatihan pegawai kelurahan dan menyediakan fasilitas yang memadai. masyarakat dapat aktif dalam mencari informasi dan memahami prosedur administrasi yang berlaku (Mozin & Isa, 2023)

dikelurahan gelam agar tampak lebih maju, tertata rapih, dan kondusif di kalangan masyarakat gelam, kita setiap harinya melakukan piket dikelurahan. membangun kerjasama dengan pihak seperti lembaga pendidikan atau organisasi masyarakat, untuk membantu sosialisasi dan pendampingan bagi masyarakat sekitarnya. Inovasi pelayanan publik mendefinisikan inovasi adalah behubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. sifat baru inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatannya dan kehadirannya (Nimas Aulia Nandha Pratama et al., 2020)

## KESIMPULAN

pelayanan publik di Kelurahan Gelam, Kecamatan Cipocok Jaya, memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam pemenuhan kebutuhan administrasi masyarakat, seperti pengurusan surat pengantar, kartu keluarga, hingga perizinan usaha. Namun, penyelenggaraannya masih menghadapi sejumlah tantangan mendasar, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya partisipasi aktif masyarakat, kurangnya transparansi, serta lemahnya akuntabilitas. Kinerja kepala lurah dan aparat kelurahan belum sepenuhnya memenuhi standar profesionalitas, ditandai dengan kurang tegasnya kepemimpinan, lambannya proses pelayanan, serta minimnya inovasi yang diimplementasikan secara konsisten. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat dan kurang optimalnya tata kelola pemerintahan kelurahan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan langkah-langkah strategis, seperti peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan yang relevan, pemanfaatan teknologi digital untuk mempermudah dan mempercepat proses layanan, serta penguatan peran masyarakat dalam mengawasi dan berpartisipasi dalam proses pelayanan. Kolaborasi antara pemerintah kelurahan, masyarakat, lembaga pendidikan, dan organisasi kemasyarakatan juga menjadi faktor penting untuk memperluas jangkauan informasi, sosialisasi prosedur, dan pendampingan masyarakat. Selain itu, penerapan inovasi pelayanan publik yang memiliki nilai manfaat nyata, didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, akan mempercepat tercapainya pelayanan yang efisien, efektif, transparan, dan responsif.

Apabila langkah-langkah tersebut dijalankan secara berkelanjutan, maka diharapkan pelayanan publik di Kelurahan Gelam dapat menjadi lebih tertata, kondusif, dan mampu meningkatkan kesejahteraan warga, membangun kepercayaan publik, serta memperkuat identitas pemerintahan kelurahan sebagai penyedia layanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abinda Firdaus, I., Purnamasari, R., Fadhillah, M. R., & Haskara, M. R. P. (2022). Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Pengembangan Ekonomi Inklusif di Kota Bekasi. *Jurnal Kebijakan Dan Inovasi Daerah*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.56585/jkdid.v1i1.6>
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *No Title 濟無No Title No Title No Title*. 5(2), 167–186.
- Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Kelurahan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(4), 150–155. <https://doi.org/10.59837/jpmmba.v1i4.75>
- Nimas Aulia Nandha Pratama, Slamet Muchsin, & Roni Pindahanto Widodo. (2020). Efektivitas Inovasi

- Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, Pkk Penak, Dan 3 In 1). *Jurnal Respon Publik. Universitas Islam Malang*, 14(4), 1–11.
- Noviyanto, F., Setiadi, T., & Wahyuningsih, I. (2014). *Implementasi Sikades (Sistem Informasi Kependudukan Kelurahan) Untuk Kemudahan Layanan Administrasi Kelurahan Berbasis Web Mobile*. 8(1), 12. <https://doi.org/10.26555/jifo.v8i1.a2084>
- Nurcholis, H. (2018). Pelayanan Publik di Kelurahan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 5(2), 47–62. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v5i2.5>
- Putra, L. R., Majid, A. I., Cahyani, G. A., Ekasari, R. N., Aldama, Y., Hikmah, H., Devi, E. P., Alfrida, O. R., Aini, M., Agatha, Y. P., & Gunawan, R. I. H. (2020). Penertiban Administrasi Kelurahan Menuju Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 1(3), 246. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v1i3.8757>
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *J. Ilmu Pemerintah*. <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/29132/C.54.pdf?sequence=1>
- Rogate Telaumbanua, G., Waruwu, S., & Lase, D. (2022). Analisis Kinerja Kepala Kelurahan Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 303–311. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i2.45>
- Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14. <https://doi.org/10.20961/sp.v12i2.16236>
- Widi Setya Anjani, Pipin Hanapiah, Rudiana. (2019). Pendapatan secara internal meliputi. *CosmoGov : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 189–203.