



## PERAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN CIVIC ENGAGEMENT PADA MASYARAKAT (Studi Deskriptif Lapak Aduan Banyumas)

Adi Setiyawan<sup>1</sup>, Wildan Nurul Fajar<sup>2</sup>, Elly Hasan Sadeli<sup>\*3</sup>, Arifin Muslim<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Muhammadiyah Purwokerto

---

### Article Info

---

#### Article history:

Published Sept 26, 2023

---

#### Keywords:

Public Service Civic Engagement  
LAB

---

### ABSTRACT

This study aims to determine the role of the Banyumas Complaint Stalls in improving civic engagement, constraints in its implementation, and efforts made in overcoming these obstacles. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques include observation, interviews, documentation and literature studies. The subjects in this study were the Head of the Banyumas Complaint Stalls, the Admin of the Banyumas Complaint Stalls, Banyumas community leaders, and Banyumas religious leaders. Data analysis used by researchers uses the stages of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that: 1) Banyumas Complaint Stalls as an effective and efficient communication bridge between the community and the local government through social media to increase community participation in participating in political decisions. 2) The uneven distribution of people who use social media due to the education and economic factors of the Banyumas people are still relatively low, thus affecting the lack of knowledge about the benefits of the Banyumas Complaint Stalls presented on social media and website. 3) The importance of the government's role in continuing to consistently socialize the benefits of Banyumas Complaint Stalls both through social media and direct visits to each region, besides that there is a need to involve community leaders to absorb and convey some of the aspirations of the community.

---

### Corresponding Author:

Elly Hasan Sadeli  
Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan,  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto,  
Jl. KH. Ahmad Dahlan, Po. Box. 202 Purwokerto, Banyumas, Indonesia.  
E-mail: ellyhasansadeli@ump.ac.id

---

### How to Cite:

Setiyawan, A., Fajar, W.N., Sadeli, E. H. & Muslim, A. (2023). Peran Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Civic Engagement Pada Masyarakat (Studi Deskriptif Lapak Aduan Banyumas). *Khazanah Pendidikan-Jurnal Ilmiah Kependidikan (Jik)*, X (X), Xx-Xx. *Khazanah Pendidikan-Jurnal Ilmiah Kependidikan (JIK)*, 17 (2), 124-129.

---



## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan hakikatnya merupakan pemenuhan kebutuhan hak dasar pemerintah kepada masyarakat. Tuntutan dari masyarakat menginginkan adanya pelayanan yang prosedurnya jelas, efektif dan efisien bagi semua kalangan, pelayanan diharapkan tidak hanya sentralistik, namun juga sebagai penyedia layanan pemerintah juga harus memberikan layanan terhadap kebijakan yang telah dibuat dan masyarakat tidak hanya sebagai pengguna layanan saja namun juga menjadi partisipan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang diharapkan. Pelayanan publik sangat dibutuhkan bagi masyarakat karena masyarakat tidak bias terlepas dengan orang lain maupun pemerintah. Rahmadana (2020: 2) menyatakan bahwa Pelayanan publik merupakan pemerian jasa dari pemerintah kepada pihak swasta, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada pemerintah dengan pembiayaan maupun gratis untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan dari masyarakat.

Keadaan di Indonesia terkait masalah rendahnya kualitas pelayanan publik disebabkan oleh berbagai kompleksitas, dimulai dari budaya birokrasi patriarki, kondisi kerja masih kurang kondusif dengan perkembangan zaman dan juga komitmend ari kepala daerah untuk menciptakan layanan yang responsif, akuntabel, dan juga transparan. Permasalahahn ini merupakan faktor yang mempengaruhi terbentuknya pelayanan publik yang bagus. Dalam ruang lingkup kajian kewarganegaraan, esensi kegiatan kepegawaian pada hakekatnya merupakan cara suatu negara agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Tata pemerintahan yang baik tercermin berdasarkan mutu layanan publik yang diberikan oleh pemerintah itu sendiri. Aduan dari masyarakat bisa digunakan untuk salah satu parameter mutu layanan publik. Aduan dari masyarakat menjadi isyarat bahwa minat masyarakat akan kinerja pelayanan publik untuk digunakan dalam wujud keikutsetaan masyarakat pada penyelenggaraan maupun peningkatan layanan publik. Aduan dari masyarakat bisa digunakan untuk bahan peninjauan penguasa untuk membangun dan memajukan mutu layanan publik dalam memanifestasikan good governance. (Triantaka; 2015: 5).

Meningkatkan partisipasi masyarakat diperlukan beberapa unsur, seperti kesadaran warga negara (civic awarnes) dan partisipasi warga negara (civic partisipation) untuk mewujudkan dari civic engagement (White dalam Karliani; 2016: 76). Tanpa kepekaan warga negara (citizen awareness) dan partisipasi warga negara (citizen participation) tidak akan mungkin tercapainya suatu kegiatan atau tujuan. Oleh karena itu, dibutuhkan semangat solidaritas yang baik dan pengetahuan yang mumpuni guna untuk berpartisipasi dalam kegiatan pelayanan publik. Masyarakat juga dapat berpartisipasi, baik secara individu maupun kolektif. Partisipasi juga dapat dilakukan atas dasar keinginan sendiri atau atas dorongan pihak lain dimana tujuan partisipasi diyakini dapat mempengaruhi keputusan politik yang dibuat oleh pemerintah, sehingga keputusan tersebut menguntungkan pemerintah. Partisipasi dan perilaku politik harus didasarkan pada nilai dan norma yang berlaku.

Civic engagement merupakan konsep utama ikut serta dalam kehidupan publik. (Jacoby & Associates; 2009: 97) berpendapat bahwa: Mencakup tindakan individu-individu yang berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan pribadi dan publik yang saling menguntungkan dan menguntungkan secara sosial. Partisipasi warga sebagai proses yang dapat dan harus membuat perbedaan, dan untuk meningkatkan masyarakat, membutuhkan pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai yang diperlukan untuk membuat perbedaan. Kepemilikan dan demonstrasi pengetahuan, keterampilan, dan nilai tersebut diungkapkan melalui sikap dan tindakan.

Pandangan lain menyatakan bahwa istilah dari Civic engagement yang juga sering disebut dengan istilah civic participation, merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan tindakan warga negara baik individu maupun bersama-sama untuk berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan pemerintahan dan berbagai kegiatan dalam lingkungan masyarakat. civic engagement adalah mengerjakan sesuatu untuk membuat sesuatu yang berbeda dalam hidup warga negara

bagi suatu komunitas dan mengembangkan kombinasi pengetahuan, keterampilan, nilai, dan motivasi untuk membuat sesuatu yang berbeda. *The New York Time* (2013).

Temuan penelitian lain bahwa civic engagement dapat ditingkatkan melalui pendidikan maupun budaya untuk menjadikan negara yang lebih maju dimasa depan (Nuruddin, 2021:18). Berbeda dengan tujuan penelitian, bahwa keleluasaan dalam menyampaikan hak aspirasi dapat ditingkatkan melalui partisipasi politik, pemerintahan, teknologi maupun komunitas sangat diperlukan untuk ikut serta dalam keputusan politik guna mencapai kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan studi pendahuluan bahwa civic engagement secara alami telah ada pada Lapak Aduan banyumas (LAB) . Community civic dan civic education yang memiliki pengertian bahwasanya beberapa masyarakat telah sadar terhadap hak dan kewajibannya sebagai warganegara pada masyarakat untuk menekan dan menganjurkan keikutsertaan warganegara pada sudut pandang kehidupan bernegara untuk mencapai tujuan bersama baik melalui sosialisasi yang telah dilaksanakan pada masyarakat maupun unggahan melalui sosial media. keleluasaan dalam menyampaikan hak aspirasi partisipasi warga dapat diciptakan melalui partisipasi politik, pemerintahan, teknologi maupun komunitas sangat diperlukan untuk ikut serta dalam keputusan politik. Berlangsungnya program LAB pemerintah kabupaten Banyumas mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga demokrasi yang diajalkan tidak hanya dimaknai sebatas pemilu saja, namun secara langsung masyarakat ikut andil dalam menyelenggarakan pemerintahan. Namun tingkat partisipasi masih kurang, melihat jumlah penduduk dengan angka partisipasi masih signifikan perbandingannya.

## 2. METODE

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dipakai mengkaji keadaan objek yang alami (bukan eksperimental) yang mana penelitian merupakan alat utama, teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi (asosiasi), analisis data sifatnya induktif, kemudian hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada signifikansi bukan menyamaratakan. Sedangkan metode yang digunakan yaitu deskriptif . Tujuan peneliti menggunakan metode deskriptif karena peneliti ingin mendeskripsikan apa yang diteliti dengan lebih spesifik, secara transparan dan juga lebih mendalam. Harapannya agar penelitian ini dapat menggambarkan suatu keadaan dengan sistematis dari suatu kejadian yang terkait peran LAB secara tepat dan akurat.

Subyek penelitian pada penelitian ini adalah masyarakat Banyumas yang terdiri dari tokoh masyarakat, tokoh agama dan kaum millennial. Informan kunci adalah kepala LAB, dan informan tambahan admin LAB.

Supaya penelitian lengkap, peneliti menggunakan dua macam sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer ialah data yang ditemukan secara langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Data yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain. (1) peranan LAB dala meningkatkan civic engagement, (2) kendala yang dihadapi LAB (3) upaya dalam mengatasi kendala yang ada.

Sedangkan data sekunder untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang LAB yang meliputi, (1) Alur Aduan, (2) jumlah penduduk, (3) kondisi masyarakat, (4) data aduan.

Supaya mendapatkan data peneliti melakukan tiga macam teknik pengumpulan data, antara lain: Observasi (pengamatan), wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi partisipasi pasif. Jadi peneliti datang langsung ke tempat yang akan di teliti atau diamati namun peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatannya.

Peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, yaitu peneliti melakukan wawancara dengan memperoleh permasalahan lebih terbuka. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur karena pelaksanaannya lebih bebas dibanding wawancara terstruktur dan dengan begitu memudahkan peneliti lebih akrab dengan informan.

Sedangkan untuk teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1984) dalam buku Sugiyono, (2016:337) terdapat tiga langkah dalam menganalisis data, yaitu: reduksi data, display data atau penyajian data, dan menarik kesimpulan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Banyumas merupakan bagian dari wilayah Jawa tengah yang memiliki kelebihan tersendiri dalam bidang pelayanan publik. Hal ini karena kabupaten Banyumas merupakan kabupaten yang satu satunya memiliki media layanan bagi masyarakat untuk menampung kritik, saran maupun masukan dari masyarakat untuk kepentingan dan kemajuan kabupaten Banyumas.

LAB diadakan untuk menampung beragam saran dan kritik yang dimiliki oleh masyarakat Banyumas terhadap pemerintah Banyumas. Lapak aduan yang bermula hanya bisa menggunakan SMS dan WhatsApp sekarang dikembangkan dengan memiliki beragam akun di beragam akun media sosial yang dimiliki Lapak Aduan Banyumas seperti seperti Twitter, Instagram, Facebook, dan Website Resmi. Pada mulanya LAB sering dijadikan tempat untuk memberikan kritik dan memberikan beragam informasi penting terkait apa yang telah dirasakan oleh masyarakat baik itu infrasturktur maupun yang lainnya, walaupun pemerintah tidak bisa mengubah secara langsung akibat beragam kendala seperti waktu dan anggaran. Tetapi informasi yang diberikan melalui LAB ini sangat penting bagi pemerintah untuk mengambil kebijakan atau keputusan dikemudian hari yang secara tidak langsung LAB ini memberikan ruang kepada publik untuk berkontribusi dengan berkomunikasi tentang apa saja yang perlu dibenahi bersama.

Proses pelaksanaan pelayanan publik dalam meningkatkan civic engagement sudah cukup berhasil. Melalui sosialisasi maupun posting status di media sosial, stiker maupun banner untuk mengajak masyarakat untuk ikut serta dalam proses pengambilan kebijakan. Lapak aduan dinilai sangat efektif digunakan oleh masyarakat karena proses penyampaian tidak membutuhkan waktu dan jarak yang membebankan bagi masyarakat. Hal ini dibuktikan dari data statistik adanya peningkatan pemanfaatan LAB oleh masyarakat yangmana pada tahun 2018 hanya terdapat 776 sedangkan pada tahun 2021 terdapat 11741 aduan.

Partisipasi dari masyarakat merupakan suatu keharusan yang dijalankan. Karena partisipasi berarti bahwa masyarakat peduli terhadap pemerintah, warga negara dapat terlibat langsung dalam mengontrol cara kerja pemerintah melalui LAB, maka dari itu partisipasi dari masyarakat Banyumas sebagai bentuk tanggung jawab bersama yang menjadikan meningkatnya kepercayaan antara masyarakat dengan pemerintah. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Conyers (1991:154-155) bahwa partisipasi warga negara merupakan alat untuk mendapatkan gambaran informasi dari segi kondisi, kebutuhan dan sikap warga

negara yang mana tanpa hal itu pembangunan tidak akan mungkin terjadi atau dicapai dengan benar. Kedua, warga akan percaya pada suatu pembangunan jika mereka ikut serta dalam proses perencanaan pembangunan, karena dengan demikian warga akan merasa bertanggung jawab dan memiliki atas pembangunan tersebut.

Civic engagement telah ditunjukkan oleh masyarakat Banyumas melalui kegiatan pribadi dan publik yang saling menguntungkan secara sosial untuk kepentingan bersama demi kebaikan. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil penelitian bahwasanya sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh masyarakat berlandaskan atas dasar hati dan nurani mereka yang secara inisiatif dan ikhlas mereka lakukan tanpa ada paksaan dari pihak manapun atas penggunaan fasilitas LAB yang telah disediakan oleh pemerintah Banyumas.

Kurang lebih 5 tahun berjalanya Lapak Aduan Banyumas telah berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat Banyumas. Melalui indikator aspek peran sebuah layanan terhadap civic engagement menurut Doolittle yang dikutip oleh Kenzia, (2017:10-11) dapat dilihat berdasarkan aspek sikap dan perilaku, LAB telah memberikan peran perubahan-perubahan secara

sikap serta perilaku masyarakatnya dalam melakukan komunikasi dengan pemerintah pusat untuk melakukan pembenahan-pembenahan yang menurut masyarakat harus dilakukan secara lebih sigap.

Berdasarkan data yang dimuat di situs website resmi setelah diluncurkannya Program LAB di Kabupaten Banyumas dan hasil wawancara dengan para informan, mengatakan program ini sangat membantu mereka dalam menyalurkan setiap keluhan, kritik dan saran guna memajukan kabupaten Banyumas. LAB telah memberikan ruang bagi masyarakat untuk ikut serta dalam keputusan politik. Salah satunya melalui media sosial untuk membangun sikap saling peduli terhadap kondisi sekitar. Sehingga dapat diposisikan sebagai jembatan komunikasi atau penyambung komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah daerah sehingga dapat terwujudnya tujuan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Tujuan dari pelayanan publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Rahmadana (2020:3) ialah untuk memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah guna untuk mencapai tujuan yang bermutu dan sesuai keinginan rakyat. Namun disisi lain masyarakat Banyumas yang memiliki penduduk yang banyak tentunya memiliki orintasi tujuan yang berbeda, maka dari itu segala kebijakan pasti memiliki kekurangan belum dapat mengenai sasaran secara menyeluruh.

Berlangsungnya LAB masih memiliki kekurangan, pada hasil penelitian yang dilakukan terdapat salah satu kelemahan dari program ini adalah tidak dapat menjangkau semua elemen masyarakat karena membutuhkan syarat tertentu untuk pengoperasiannya. Warga yang ingin menyampaikan keluhan, kritik, dan saran setidaknya harus memiliki smartpone, karena memberlakukan digitalisasi dalam program. Selain smartpone, program ini membutuhkan koneksi internet dan pulsa. Dimana Lapak Aduan disediakan melalui media sosial yang memerlukan akses internet dan ketika menghubungi nomor resmi Pemerintah Kabupaten Banyumas memerlukan pulsa yang tidak sedikit. Jika membandingkan hasil wawancara dari setiap informan, masih terlihat adanya ketimpangan sosial dimana terdapat masyarakat yang sudah memiliki akun media sosial dan melek teknologi, tetapi di samping itu juga masih dijumpai masyarakat yang akun media sosial karena faktor usia, pendidikan, maupun ekonomi yang menyebabkan menjadikan salah satu permasalahan yang dapat mempengaruhi pola pikir dari masyarakat, sehingga masyarakat tidak bisa menerima hal baru dengan mudah dan harus diadaptasikan dengan sesuatu yang baru agar menjadi terbiasa.

Sementara itu, untuk mencapai tujuan sosial yang diharapkan maka perlu adanya sinergi semua golongan. Civic Engagement akan terbentuk dari dorongan internal sendiri untuk ikut serta memecahkan masalah yang ada dilingkungan masyarakat (Karlioni, 2011:76). Maka dari itu, layanan yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat tentu harus memperhatikan bagaimana kondisi masyarakat setempat apakah telah sesuai atau belum. Pemerintah sebagai penyedia layanan tentu harus menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat agar dapat terciptanya kepercayaan antara masyarakat kepada pemerintah.

Solusi untuk mengatasi kendala yang ada, maka sosialisai perlu digencarkan oleh LAB untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Sebagaimna yang disampaikan Nurudin (2021:33) melalui partisipasi politik yang disosialisasikan melalui pendidikan perlu dipupuk guna menjadikan pemerintahan yang maju dimasa depan. Bukan hanya sosialisasi saja namun dengan kunjungan langsung pemerintah daerah ke masyarakat secara langsung perlu juga, karena beberapa masyarakat lebih puas jika menyampaikannya langsung dengan tidak melalui media sosial yang dinilai adanya keterbatasan dalam penyampaianya. Supaya civic engagement di Banyumas meningkat, perlunya peran pemerintah untuk terus konsisten mensosialisasikan Lapak Aduan Banyumas baik melalui media sosial maupun kunjungan langsung ke setiap daerah. Perlunya pelibatan tokoh masyarakat untuk menyerap dan menyampaikan sebagian aspirasi dari masyarakat.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa 1) Lapak Aduan Banyumas sebagai jembatan komunikasi yang efektif dan efisien antara masyarakat dengan pemerintah daerah melalui media sosial guna meningkatkan partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam keputusan politik, 2) Belum meratanya masyarakat yang menggunakan media sosial karena faktor pendidikan dan ekonomi masyarakat Banyumas yang masih tergolong rendah, sehingga mempengaruhi minimnya pengetahuan akan manfaat Lapak Aduan Banyumas yang disajikan di media sosial maupun website, 3) Pentingnya peran pemerintah untuk terus konsisten mensosialisasikan manfaat Lapak Aduan Banyumas baik melalui media sosial maupun kunjungan langsung ke setiap daerah, selain itu perlunya pelibatan tokoh masyarakat untuk menyerap dan menyampaikan sebagian aspirasi dari masyarakat.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Barbara Jacoby and Associates. 2009. *Civic Engagement in Higer Education: Concepts and Practices*. United States: Jossey-Bass A Wiley Imprint.
- Karlioni, E. (2014). Membangun Civic Engagement Melalui Model Service Learning Untuk Memperkuat Karakter Warga Negara. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 27(2). <https://doi.org/10.17977/JPPKN.V27I2.5517>.
- Kezia, R. (2017). Perbedaan Tingkat Civic Engagement Pada Mahasiswa Yang Mengikuti Komunitas Di Perguruan Tinggi Berdasarkan Jenis Kelamin. 549, 40–42. [https://repository.usd.ac.id/17769/2/109114082\\_full.pdf](https://repository.usd.ac.id/17769/2/109114082_full.pdf).
- Nurudin, N. (2021). Citizens Engagement (Civic Engagement) In A Democracy Country (Implementation Of Pancasila Democracy In Indonesia). *Al-Ihkam: Jurnal Hukum Keluarga Jurusan Ahwal Al-Syakhshiyah Fakultas Syariah IAIN Mataram*, 13(1), 1- 20.
- Ramandana, Fitri Muhammad, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan:Yayasan Kita Menulis Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- The New York Time, The definition of Civic Engagement. 2010. <http://nytimes.com/ref/college/>
- Triantaka, G. M., & Griadhi, N. M. A. Y. (2015). Pengaduan Masyarakat Sebagai Bentuk Partisipasi Dan Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik. *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*.