

Pendampingan Aparatur dan Kader Guna Meningkatkan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Kelurahan Sungai Jingah Kota Banjarmasin

Dewi Merdayanty^{1*}, Junaidy², Devia Hetty Hernany³, Leita Dwi Novianti⁴, Nida Pratiwi Armidina⁵, Faulina Fitri⁶, Nurul Huda⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjarmasin

E-mail : dewimerdayanty2021@gmail.com

*Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerk.in.v4i2.3148>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 10 September 2025

Revised: 26 September 2025

Accepted: 17 October 2025

Kata Kunci

Pelayanan Publik,
Aparatur, Kader

Keywords

Public Services,
Apparatus, Cadres



ABSTRACT

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memberikan kesejahteraan dan kepuasan bagi masyarakat. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdekat memiliki peran penting dalam menyediakan layanan administrasi dan sosial. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 Tentang pedoman standar pelayanan yaitu; "Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan". Kelurahan Sungai Jingah memiliki 12.884 jiwa sedangkan pelayanan publik dilakukan hanya 10 personel, sehingga mengalami keterbatasan sumber daya manusia. Identifikasi permasalahan di Kelurahan Sungai Jingah, yaitu sering terlambatnya pegawai Kelurahan kembali bekerja memberikan pelayanan setelah mereka melaksanakan istirahat sholat dan makan siang, masih banyak layanan yang tidak segera diselesaikan, seperti surat pengantar dari kelurahan, sehingga masyarakat harus mengambil hasil layanan yang diharapkan pada keesokan harinya, dan masih kurangnya peralatan cadangan, jika terjadi kemacetan pada salah satu alat pelayanan. Metode yang digunakan adalah melaksanakan pre-test, penyamaan materi, diskusi dan tanya jawab. melaksanakan post-test dan Data pre-test dan post-test kemudian dianalisis melalui rumus persentase. Hasil pree-test dan post-test menunjukkan peningkatan pengetahuan dan pemahaman bagi aparatur dan kader Kelurahan Sungai Jingah secara keseluruhan indikator, yaitu indikator partisipasi dan transparansi meningkat 40%, sedangkan indikator sederhana, akuntabel dan keadilan meningkat 30%, dan indikator berkelanjutan tetap berada pada kriteria baik sekali.

Public service is the main function of the government in providing welfare and satisfaction for the community. The sub-district as the closest government unit has an important role in providing administrative and social services. Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia No. 15 of 2014 concerning service standard guidelines, namely; "That every public service provider is obliged to prepare, determine, and implement Service Standards and determine Service Information by taking into account the capabilities of the provider, community needs, and environmental conditions". Sungai Jingah Sub-district has 12,884 people while public services are carried out by only 10 personnel, so it experiences limited human resources. Identification of problems in Sungai Jingah Village, namely the frequent delays of Village employees returning to work providing services after they have taken a prayer break and lunch, there are still many services that are not immediately completed, such as a cover letter from the village, so that the community must pick up the expected service results the next day, and there is still a lack of backup equipment, if there is a traffic jam on one of the service tools. The method used is to conduct a pre-test, equalizing materials, discussions and questions and answers. carry out a post-test and The pre-test and post-test data are then analyzed using a

percentage formula. The results of the pre-test and post-test show an increase in knowledge and understanding for the apparatus and cadres of Sungai Jingah Village as a whole indicator, namely the participation and transparency indicators increased by 40%, while the simple, accountable and justice indicators increased by 30%, and the sustainable indicators remain in the very good criteria.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

How to Cite: Dewi Merdayanty, et al (2025). Pendampingan Aparatur dan Kader Guna Meningkatkan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Kelurahan Sungai Jingah Kota Banjarmasin ,4(2) 8025-8029 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.3148>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Menurut KBBI, “Pelayanan” diartikan sebagai perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan “Publik” diartikan sebagai orang banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya). Dengan demikian “pelayanan publik” dapat dipahami sebagai suatu proses atau aktivitas melayani kepentingan masyarakat yang menjadi kewajiban penyelenggara pemerintah sekaligus hal bagi setiap warga negara untuk mendapatkannya.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa maupun pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks tersebut, terdapat tiga elemen utama yang membentuk pelayanan publik, yakni penyelenggara pelayanan (organisasi atau aparatur pemerintah), penerima layanan (masyarakat), dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Hal ini dipertegas lagi melalui peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta maklumat pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, kemampuan instansi, serta kondisi lingkungan.

Kelurahan sebagai unit pemerintahan yang paling terdekat dengan masyarakat, memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik dalam bentuk pelayanan administratif maupun sosial. Pelayanan kelurahan dituntut untuk mencerminkan birokrasi yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari penyelesaian administrasi, tetapi juga dari sikap aparatur yang ditujukan melalui empati kehandalan dan profesionalisme, dan bukti-bukti fisik yang mendukung pelayanan. Namun dalam praktiknya, pelayanan di tingkat kelurahan tidak lepas dari kendala, khususnya keterbatasan sumber daya manusia. Salah satu kelurahan dengan kondisi keterbatasan sumber daya manusia adalah Kelurahan Sungai Jingah,

Profil kecamatan Banjarmasin Utara, pada bulan Juli tahun 2024 memiliki jumlah penduduk sebanyak 12.884 jiwa yang dilayani oleh 10 (sepuluh) personel aparatur dan tenaga honor. Kondisi Kelurahan Sungai Jingah masih keterbatasan sumber daya manusia sehingga memerlukan perpanjangan tangan kader untuk membantu pelayanan khususnya dalam menyampaikan informasi dan merangkul berbagai permasalahan warga untuk disampaikan ke kelurahan, meskipun keberadaan kader telah diperbantukan untuk melayani masyarakat, namun belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Berdasarkan wawancara awal kepada beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa masih terdapat keluhan tentang pelayanan seperti sering terlambatnya pegawai kembali masuk kantor setelah istirahat sholat dan makan siang, dan seringnya pelayanan administrasi yang tidak selesai dalam satu hari karena kerusakan alat dan disarankan untuk mengambil dihari berikutnya, sehingga masyarakat bolak balik ke kelurahan.

Permasalahan

Berdasarkan pendahuluan diatas, maka didapatkan beberapa permasalahan, yaitu:

1. Kedisiplinan aparatur masih rendah sehingga menghambat pelayanan publik
2. Pelayanan administrasi belum optimal karena penyelesaian dokumen sering tertunda
3. Keterbatasan sumber daya manusia meningkatkan beban kerja dan menurunkan kualitas pelayanan
4. Sarana yang terbatas sehingga kerusakan peralatan menghambat pelayanan

METODE PELAKSANAAN

Metode pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan beberapa tahapan, sebagai berikut:

1. Melaksanakan pre-test.
2. Penyamaan materi.
3. Diskusi dan tanya jawab.
4. Melaksanakan post-test.
5. Data pre-test dan post-test kemudian dianalisis melalui rumus prosentasi

Pelaksanaan

Pelaksanaan pendampingan dilaksanakan pada hari Kamis, 17 Juli 2025, adapun tahap-tahap pelaksanaan, sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pre-test, sebelum penyampaian materi dilakukan pre-test untuk mengukur pemahaman awal aparatur dan kader terhadap pedoman standar pelayanan publik. Hasil pre-test menunjukkan masih terdapat kekeliruan dalam memahami prinsip-prinsip pelayanan sesuai ketentuan.
2. Penyampaian materi pokok, materi disampaikan berdasarkan enam indikator dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, yaitu:
 - a. Sederhana, dengan penekanan pada penyusunan prosedur pelayanan yang mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit.
 - b. Partisipatif, dengan mendorong keterlibatan kader, serta tokoh masyarakat dalam proses pelayanan.
 - c. Akuntabel, dengan menekankan pentingnya tanggung jawab, disiplin.
 - d. Berkelanjutan, dengan mengedepankan evaluasi rutin, survei kepuasan masyarakat, dan inovasi digital.
 - e. Transparan, melalui keterbukaan informasi publik, papan pengumuman, serta bukti pelayanan yang dapat diakses masyarakat.
 - f. Keadilan, dengan memastikan seluruh warga, termasuk kelompok rentan seperti lansia, disabilitas, dan ibu hamil memperoleh pelayanan melalui jalur khusus.
3. Diskusi dan tanya jawab antara narasumber, aparatur kelurahan dan kader kelurahan sebagai forum interaktif .
4. Pelaksanaan Post-test, untuk menilai peningkatan pemahaman aparatur kelurahan dan kader kelurahan setelah menerima materi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pelaksanaan

No.	Pertanyaan	Nilai pretest	Niai post-test	Hasil
1.	Sederhana : Prosedur pelayanan harus jelas, mudah dipahami dan tidak berbelit belit. Berdasarkan pernyataan bahwa “pelayanan harus jelas”, maka: a. Diberitahukan secara terbuka melalui papan informasi. b. Dijelaskan jika masyarakat bertanya.	70%	100%	Meningkat 30 %
2.	Partisipasi Kader kelurahan berperan membantu aparatur kelurahan mensosialisasikan program pemerintah dan menjembatani aspirasi warga, hal yang perlu dilakukan kader dan aparatur kelurahan dalam meningkatkan partisipasi pelayanan publik adalah: a. Menunggu instruksi Lurah untuk melaksanakan kegiatan partisipasi b. Aktif berkoordinasi dengan RT/RW dan tokoh masyarakat untuk menjangkau partisipasi dan pelayanan kepada warga	60%	100%	Meningkat 40 %
3	Akuntabel	60%	90%	Meningkat 30 %

	Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan secara profesional, hal ini menuntut akuntabilitas pelayanan publik di kelurahan yang diwujudkan melalui: a. Setiap petugas bertanggung jawab dan kinerjanya dapat diawasi. b. Petugas dapat menentukan cara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat			
4.	Berkelanjutan Pelayanan harus terus dievaluasi dan diperbaharui secara inovatif. Untuk memastikan keberlanjutan pelayanan, maka kerlurahan perlu: a. Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala b. Melakukan perbaikan jika terjadi keluhan saja.	100%	100%	Semua jawaban peserta benar
5.	Transparansi Transparansi pelayanan publik dapat dilakukan melalui: a. Memberikan informasi secara lisan kepada warga kelurahan b. Memberikan bukti pelayanan yang mencantumkan nama petugas dan tanggal pelayanan	60%	100%	Meningkat 40 %
6.	Keadilan Pelayanan publik harus menjamin akses setara, termasuk bagi kelompok rentan, hal ini berarti: a. Kelurahan wajib meyediakan jalur bagi lansia, ibu hami dan penyandang disabilitas b. Semua masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama tanpa prioritas dan tanpa membedakan-bedakan.	50%	80%	Meningkat 30 %

Keterangan nilai skor berdasarkan Welas Asih (2020:79)

Kriteria nilai :

Baik sekali = 80 -100 %
Baik = 70 – 79 %
Cukup = 60 – 69 %
Kurang = < 60 %

KESIMPULAN

Peningkatan tertinggi terjadi pada indikator partisipasi dan transparansi, masing-masing naik 40%, yang menunjukan adanya peningkatan kesadaran akan pentingnya keterlibatan masyarakat da keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan peayanan publik. Sedangkan untuk indikator sedehana, akuntabel, dan keadilan mengalami peningkatan 30%, menggambarkan adanya perbaikan pemahaman dalam penerapan prinsip efisiensi, tanggung jawab, dan pemerataan akses layanan. Pada indikator berkelanjutan, hasil penilaian menunjukan kriteria baik sekali, sejak pre-test hingga post-test, yang menandakan bahwa aparatur kelurahan dan kader kelurahan telah memiliki pemahaman yang kuat terkait pentingnya kontinuitas dan evaluasi berkelanjutan dalam pelayanan publik.

Indikator keadilan perlu memberikan perhatian khusus pada ibu hamil, lansia dan penyandang disabilitas dengan menerapkan pelayanan berbasis inklusif, yaitu pelayanan yang memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan. Kelurahan perlu juga membuat SOP untuk pelayanan berbasis inklusif ini.

DAFTAR PUSTAKA

Awaluddin Sitorus, Hafni Andriani Harahap, 2019. Gerakan Inovasi. Berkarakter, Swalova Publishing, Lampung.
Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
Lijan Poltak Sinambela, 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Pendampingan Aparatur dan Kader Guna Meningkatkan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Kelurahan Sungai Jingah Kota Banjarmasin, Dewi Merdayanty, Junaidy, Devia Hetty Hernany, Leita Dwi Novianti, Nida Pratiwi Armidina, Faulina Fitri, Nurul Huda
8029

- Muhamad Mu'iz Raharjo, Icuk R.B, 2021, Manajemen Pelayanan Publik, PT. Bumi Aksara, Jakarta Timur.
- Musthafa Luthfi, 2010, Menjadi PNS Sukses Menghiasi Moralitas PNS dan Birokrat Negara dengan Akhlaq Mulia, Wacana Ilmiah Press, Solo.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang kebijakan standar
- Umar Husein, 2005. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. PT. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Welas Asih, 2020. Mengurai Nilai-Nilai Drama Pembelajaran IPS Terpadu, Goepedia, Jakarta. Heliyon, 8(2).