



PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI PEKON SIDOREJO KABUPATEN TANGGAMUS

Lies Kumara Dewi¹⁾; Neysa Amallia²⁾; Henni Kusumastuti³⁾; Fajar Sasora⁴⁾

¹⁾²⁾³⁾⁴⁾Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

¹⁾²⁾³⁾⁴⁾Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

Email: ¹⁾lieskumaradewi13@gmail.com ; ²⁾neysaamallia@gmail.com ; ³⁾henniksa65@gmail.com ;
⁴⁾fajarsasora@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [10 Mei 2025]

Revised [20 Juni 2025]

Accepted [29 Juli 2025]

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



ABSTRAK

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di Pekon Sidorejo, Kecamatan Gisting, Kabupaten Tanggamus. Latar belakang pengabdian masyarakat ini didasarkan pada keterlibatan masyarakat sebagai bentuk kontrol sosial dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa. Pelaksanaan yang digunakan yaitu melalui ceramah, tanya jawab dan diskusi. Hasil pengabdian masyarakat ini diharapkan semakin meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dengan dibentuknya wadah formal seperti musyawarah pekon dan Lembaga Himpun Pekon (LHP). Aktivitas pengabdian masyarakat yang dilakukan dalam pengabdian ini berkontribusi pada peningkatan kesadaran warga serta membuka ruang dialog antara masyarakat dan aparatur pekon. Keberhasilan pengabdian didukung oleh kekuatan internal seperti komitmen pelaksana dan dukungan tokoh lokal, serta kesempatan eksternal berupa regulasi nasional dan keterbukaan informasi. Namun demikian, masih terdapat kelemahan internal seperti keterbatasan sumber daya dan hambatan eksternal berupa rendahnya literasi masyarakat dan budaya sungkan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas masyarakat dan pendampingan berkelanjutan menjadi kunci dalam mewujudkan sistem pengawasan pelayanan publik yang lebih partisipatif dan efektif.

ABSTRACT

This community service aims to examine community participation in the supervision of public services in Pekon Sidorejo, Gisting Subdistrict, Tanggamus Regency. The background of this service activity is based on the importance of community involvement as a form of social control to support transparency and accountability in village-level governance. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through in-depth interviews and focused group discussions. The results of the activity indicate that community participation remains limited, even though formal platforms such as village deliberation forums (musyawarah pekon) and the Village Consultative Body (Lembaga Himpun Pekon or LHP) are already in place. The community service activities carried out contributed to raising public awareness and opened up a space for dialogue between residents and village officials. The success of the program was supported by internal strengths such as the commitment of implementers and support from local leaders, as well as external opportunities including national regulations and improved information transparency. However, several challenges remain, including internal limitations such as a lack of resources and external barriers such as low community literacy and cultural reluctance. Therefore, enhancing community capacity and providing continuous assistance are key strategies to realizing a more participatory and effective public service oversight system.

Kata Kunci: Partisipasi masyarakat, Pengawasan Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa salah satu tujuan utama negara adalah mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan

kehidupan bangsa. Hal ini menempatkan negara sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan seluruh warga melalui pelayanan publik yang optimal. Sejalan dengan itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pentingnya penyelenggaraan layanan prima sebagai fondasi pemerintahan yang akuntabel dan berkinerja tinggi. Agenda Reformasi Birokrasi pun menjadi instrumen vital dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010, menargetkan visi “pemerintahan berkelas dunia” dengan pelayanan publik yang unggul sebagai ciri utamanya (Kemenpan RB, 2010).

Pada tataran teknis, Undang-Undang Pelayanan Publik mengatur berbagai asas fundamental seperti kepastian hukum, kesetaraan hak, profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, perlakuan khusus untuk kelompok rentan, serta ketepatan waktu dan keterjangkauan. Meski sebagian besar perangkat daerah telah mengadopsi prinsip-prinsip ini, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Dwiyanto (2021) menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan publik merupakan agenda utama yang harus melibatkan tidak hanya pemerintah, melainkan juga masyarakat dan sektor swasta, guna mendorong perbaikan yang berkelanjutan. Layanan publik yang berkualitas diyakini dapat memperkuat legitimasi institusi negara, menekan biaya birokrasi, serta mendorong efisiensi mekanisme pasar dalam jangka panjang demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Dwiyanto, 2021).

Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Salah satu penyebab utama adalah rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, maupun pengawasan pelayanan publik. Studi oleh Iswahyudi (2012) dan Karjuni Maani (2012) menyatakan bahwa partisipasi masyarakat, sebagaimana diatur dalam Permenpan RB No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, memiliki peran krusial dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi reformasi birokrasi. Pendekatan partisipatif ini tidak hanya menjadikan kebijakan lebih responsif terhadap kebutuhan warga, tetapi juga memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap institusi penyelenggara pelayanan. Permenpan RB No. 13 Tahun 2009 secara eksplisit menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengawasan pelayanan publik. Partisipasi tersebut membawa manfaat ganda: di satu sisi menciptakan kebijakan yang lebih tepat sasaran, dan di sisi lain meningkatkan kapasitas sosial masyarakat dalam merespons isu-isu kompleks secara kolektif. Selain itu, sejumlah studi menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat berkontribusi dalam mencegah konflik, mempersempit kesenjangan antara kebijakan formal dan praktik lapangan, serta memperkuat demokrasi lokal (Mubyarto, 2014).

Dalam konteks lokal, upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik juga menjadi tantangan tersendiri di Pekon Sidorejo, Kecamatan Gisting, Kabupaten Tanggamus. Sebagai salah satu wilayah dengan karakteristik masyarakat agraris dan tingkat literasi publik yang beragam, pelaksanaan pengawasan layanan publik masih belum optimal. Minimnya forum aspirasi warga, keterbatasan akses informasi, serta rendahnya kesadaran kritis masyarakat terhadap hak-hak pelayanan menjadi penghambat utama dalam pelibatan aktif masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang komprehensif mengenai bentuk, intensitas, serta faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di wilayah tersebut. Pengabdian masyarakat ini menjadi penting untuk mendorong terciptanya tata kelola pelayanan publik yang inklusif, transparan, dan akuntabel di tingkat desa.

II. METODE

Pertama-tama metode yang digunakan adalah penyuluhan kemudian dilanjutkan dengan sesi tanya jawab, serta diakhiri dengan diskusi yang mendalam agar masyarakat lebih memahami tentang pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di Pekon Sidorejo, Kecamatan Gisting, Kabupaten Tanggamus. Peserta pengabdian masyarakat ini adalah meliputi: aparat pekon (perangkat desa), tokoh masyarakat, anggota Badan Permusyawaratan Pekon (BHP), serta warga masyarakat. Dengan peserta yang beragam diharapkan, memahami pada pengetahuan, keterlibatan, dan peran mereka dalam proses pelayanan maupun pengawasan publik serta kendala apa saja yang dihadapi, dan apa harapan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik yang ada. Sementara itu,

diskusi dilakukan untuk memfasilitasi pertukaran gagasan antar warga serta untuk mendapatkan temuan yang dapat dijadikan bahan evaluasi dan rekomendasi kebijakan bagi pemerintah daerah.

Dalam penyuluhan disampaikan indikator-indikator partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Selain dari itu disampaikan juga sejumlah pertanyaan terbuka yang fleksibel agar pelaksanaan pengabdian masyarakat berjalan lebih komunikatif. Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Balai Pekon Sidorejo, Kecamatan Gisting, Kabupaten Tanggamus, Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Pekon Sidorejo merupakan salah satu wilayah yang sedang mengembangkan sistem pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat, namun masih menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaannya.

Waktu pelaksanaan dilakukan pada tanggal 7 Maret 2024, mulai pukul 10.00 WIB sampai dengan selesai.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pekon Sidorejo merupakan salah satu pekon yang terletak di Kecamatan Gisting, Kabupaten Tanggamus, Provinsi Lampung. Sebagai bagian dari pemerintahan tingkat desa, Pekon Sidorejo berperan penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, karena merupakan unit pemerintahan terdepan yang bersentuhan dengan kehidupan sehari-hari warga. Pekon Sidorejo memiliki karakteristik sosial dan demografis yang khas, yang turut memengaruhi dinamika partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Berdasarkan data terakhir dari Pemerintah Pekon (2023), jumlah penduduk Pekon Sidorejo diperkirakan mencapai 1.850 jiwa, yang tersebar di beberapa dusun dan RT. Komposisi penduduknya terdiri dari berbagai latar belakang usia, dengan dominasi usia produktif antara 25–50 tahun. Mayoritas warga memiliki tingkat pendidikan setara sekolah menengah pertama hingga atas, meskipun sebagian generasi tua hanya menamatkan pendidikan dasar. Sebagian besar masyarakat bekerja di sektor informal dan pertanian, seperti petani kopi, pengrajin kecil, serta buruh harian lepas. Beberapa warga lainnya memiliki usaha rumahan atau bekerja sebagai tenaga honorer di instansi pemerintahan. Sebagai wilayah administratif, Pekon Sidorejo berada di bawah kewenangan Pemerintah Kabupaten Tanggamus dan dipimpin oleh seorang Kepala Pekon (Kakon). Kepala Pekon merupakan bagian dari perangkat daerah di tingkat desa yang bertanggung jawab langsung kepada Bupati Tanggamus melalui Camat Gisting. Dalam struktur pemerintahan desa, Kepala Pekon memiliki tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, serta pemberdayaan masyarakat di tingkat pekon.

Pekon Sidorejo juga memiliki berbagai lembaga kemasyarakatan seperti Lembaga Himpun Pekon (LHP), Karang Taruna, PKK, serta kelompok-kelompok swadaya masyarakat lainnya yang turut mendukung jalannya pembangunan dan pelayanan publik. Lembaga-lembaga tersebut menjadi mitra strategis pemerintah pekon dalam menyerap aspirasi masyarakat dan melakukan pengawasan terhadap jalannya pemerintahan secara partisipatif. Sebagai unit pemerintahan terkecil dalam sistem pemerintahan nasional, Pekon Sidorejo memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menciptakan pemerintahan yang partisipatif, transparan, dan akuntabel di tingkat lokal. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan pekon, partisipasi masyarakat di Pekon Sidorejo menjadi aspek yang sangat penting dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan warga, keberhasilan pelayanan publik di tingkat pekon sangat dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat dilibatkan, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan layanan (Dwiyanto, 2021).

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa meskipun aparaturnya Pekon Sidorejo telah menjalankan sebagian besar pelayanan administratif dan sosial sesuai prosedur, namun tingkat partisipasi masyarakat dalam pengawasan masih tergolong rendah. Sebagian besar warga belum secara aktif terlibat dalam proses evaluasi atau pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya akses informasi, minimnya forum komunikasi yang inklusif, serta rendahnya kesadaran masyarakat akan hak dan peran mereka dalam sistem pemerintahan desa (Iswahyudi, 2012). Padahal, keterlibatan masyarakat dalam pengawasan publik sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan riil warga. Permenpan RB Nomor 13 Tahun 2009 telah menegaskan bahwa pengawasan pelayanan publik tidak hanya menjadi tugas pemerintah, tetapi juga membutuhkan peran serta

masyarakat secara aktif. Dengan melibatkan masyarakat dalam fungsi kontrol sosial, pemerintah pekon dapat membangun sistem pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan adil (Kemenpan RB, 2009).

Beberapa upaya yang telah dilakukan di Pekon Sidorejo antara lain adalah pembentukan musyawarah pekon (muspekon) dan peran Lembaga Himpun Pekon (LHP) dalam mengawasi kegiatan pembangunan. Namun pelaksanaannya masih menghadapi tantangan berupa dominasi elite lokal, kurangnya pelaporan terbuka, serta partisipasi yang belum merata dari seluruh lapisan masyarakat. Hanya sebagian kecil warga, terutama yang tergabung dalam lembaga pekon atau tokoh masyarakat, yang aktif menyuarakan aspirasi maupun keluhan (Mubyarto, 2014). Kondisi ini mengindikasikan perlunya penguatan kapasitas masyarakat dalam hal literasi pelayanan publik, akses informasi, serta keberanian untuk menyuarakan pendapat. Partisipasi masyarakat tidak harus selalu dalam bentuk formal seperti rapat atau laporan tertulis, tetapi juga bisa berupa pengawasan informal melalui komunikasi sehari-hari, penggunaan media sosial, maupun inisiatif komunitas dalam menciptakan kontrol sosial yang sehat (Alamsyah, 2018).

Dengan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan, maka pelayanan publik di Pekon Sidorejo tidak hanya akan menjadi lebih baik dari segi kualitas, tetapi juga memperkuat rasa kepemilikan bersama terhadap pembangunan yang berlangsung. Hal ini pada akhirnya akan menciptakan pemerintahan desa yang lebih demokratis dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Hal ini pada akhirnya akan menciptakan pemerintahan desa yang lebih demokratis dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Namun, berdasarkan hasil diskusi, partisipasi masyarakat yang rendah ini bukan sepenuhnya karena ketidakpedulian warga, melainkan lebih kepada kurangnya pemahaman atas saluran dan mekanisme pengawasan yang tersedia. Sebagian warga menganggap bahwa pengawasan adalah tugas aparat pekon atau lembaga resmi, sehingga mereka enggan ikut terlibat kecuali diminta secara langsung. Padahal dalam kerangka pelayanan publik modern, pengawasan warga sipil merupakan bagian penting dari akuntabilitas horizontal (Dwiyanto, 2021).

Jika mengacu pada model *Ladder of Citizen Participation* yang dikemukakan oleh Arnstein (1969), maka posisi partisipasi warga di Pekon Sidorejo dapat dikategorikan pada tingkat “informing” hingga “consultation”, yaitu pada tahap masyarakat hanya diberi informasi atau dimintai pendapat, namun belum memiliki pengaruh nyata terhadap pengambilan keputusan. Artinya, masyarakat belum mencapai tahap “partnership” apalagi “citizen control”, di mana mereka dapat secara aktif mengontrol dan mempengaruhi kebijakan publik. Kondisi ini menjadi refleksi bahwa partisipasi sejati tidak cukup hanya diukur dari kehadiran warga dalam forum-forum rapat, tetapi harus dilihat dari sejauh mana pendapat mereka diperhitungkan dan menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas masyarakat menjadi sangat penting. Literasi kebijakan publik, pelatihan advokasi masyarakat, serta pembiasaan budaya menyampaikan kritik secara konstruktif perlu didorong secara terus-menerus.

Selain itu, pemerintah pekon juga perlu melakukan reformasi kecil-kecilan dalam manajemen pelayanan publik, misalnya dengan mengefektifkan sistem pengaduan publik berbasis teknologi seperti *WhatsApp pengaduan* atau *form aduan daring sederhana*, serta menampilkan papan informasi publik yang transparan dan mudah diakses di balai pekon. Inisiatif-inisiatif kecil seperti ini dapat menjadi langkah awal yang strategis untuk menciptakan budaya transparansi dan memperkuat kontrol sosial berbasis masyarakat. Di sisi lain, peran lembaga kemasyarakatan seperti LHP, Karang Taruna, dan PKK harus difungsikan secara optimal, tidak hanya sebagai pelaksana kegiatan tetapi juga sebagai jembatan suara masyarakat kepada aparatur pekon. Keterlibatan aktif tokoh pemuda dan perempuan juga harus diperluas agar pengawasan tidak didominasi oleh kelompok tertentu saja. Pemerintah kabupaten, melalui kecamatan, dapat mendukung inisiatif ini dengan mengadakan pelatihan-pelatihan dasar tentang pengawasan sosial dan hak-hak publik yang dapat diakses masyarakat secara merata. Terakhir, penting untuk disadari bahwa membangun budaya partisipatif membutuhkan proses panjang yang konsisten. Tidak cukup hanya dengan satu atau dua program, tetapi harus melalui pembiasaan, pendampingan, dan evaluasi berkelanjutan. Penguatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik bukan hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam membangun tata kelola pemerintahan desa yang demokratis dan berkelanjutan.

Penyelesaian Masalah

Aktivitas pengabdian masyarakat yang dilakukan di Pekon Sidorejo dalam rangka peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif yang dilakukan secara langsung dan terbuka mampu memberikan dampak

positif dalam mendorong kesadaran serta keterlibatan warga. Kegiatan pengabdian dilakukan melalui diskusi terbuka, penyuluhan, dan dialog antara aparatur pekon dan masyarakat, yang kemudian menumbuhkan komunikasi dua arah dan meningkatkan rasa kepemilikan terhadap jalannya pelayanan publik.

Indikator Keberhasilan Pengabdian Masyarakat

Keberhasilan pengabdian masyarakat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu:

1. Partisipasi masyarakat yang meningkat dalam forum-forum pekon seperti musyawarah pekon dan forum LHP.
2. Terbukanya saluran komunikasi antara masyarakat dan aparatur pekon, baik secara formal maupun informal.
3. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajiban mereka dalam mengawasi jalannya pelayanan publik.
4. Terciptanya umpan balik (feedback) yang konkret dari masyarakat terkait kualitas pelayanan dan tindak lanjut dari pemerintah pekon.
5. Adanya perubahan sikap aparatur pekon yang lebih terbuka terhadap kritik dan evaluasi.

Kekuatan Internal yang Mendukung Pengabdian Masyarakat

1. Komitmen tim pelaksana pengabdian yang memiliki kompetensi dalam bidang pemberdayaan masyarakat dan komunikasi sosial.
2. Kedekatan sosial antara fasilitator dan warga, yang menciptakan suasana dialogis dan aman.
3. Adanya pendekatan yang kontekstual, yakni materi dan metode disesuaikan dengan karakter sosial-budaya masyarakat setempat.
4. Keterlibatan aktif tokoh lokal (seperti tokoh adat, tokoh agama, dan ketua RT/RW) yang membantu menjembatani komunikasi antara warga dan aparatur.

Kesempatan Eksternal yang Mendukung Penyelesaian Masalah

1. Dukungan dari pemerintah pekon dan kecamatan yang membuka ruang dialog dan forum musyawarah secara rutin.
2. Kesiediaan warga untuk belajar dan berubah, terutama di kalangan muda dan perempuan yang mulai aktif terlibat.
3. Adanya regulasi nasional seperti Permenpan RB No. 13 Tahun 2009 dan UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, yang memperkuat posisi masyarakat sebagai subjek pengawasan.
4. Akses terhadap media sosial dan teknologi digital, yang membuka peluang bagi penyebaran informasi pelayanan publik yang lebih cepat dan luas.

Kelemahan Internal yang Menghambat Pengabdian Masyarakat

1. Keterbatasan waktu dan sumber daya manusia dalam tim pengabdian, terutama dalam proses pendampingan lanjutan pasca kegiatan utama.
2. Kurangnya dokumentasi sistematis atas proses dan hasil diskusi warga, yang membuat tindak lanjut agak terhambat.
3. Belum adanya indikator kuantitatif yang dapat langsung digunakan untuk mengukur efektivitas jangka panjang dari pengabdian masyarakat.

Hambatan Eksternal yang Dihadapi

1. Masih rendahnya literasi warga terhadap pelayanan publik dan peran pengawasan masyarakat, terutama di kalangan lansia dan kelompok marginal.
2. Adanya resistensi dari sebagian aparatur pekon yang merasa bahwa pengawasan masyarakat mengganggu kewenangan mereka.
3. Kendala akses informasi publik, seperti kurangnya papan pengumuman atau keterlambatan informasi terkait anggaran pekon dan program layanan.
4. Budaya sungkan dan takut mengkritik pemerintah pekon, yang membuat sebagian warga memilih diam meskipun mengalami masalah.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan tim pengabdian pada masyarakat yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas

pengawasan terhadap pelayanan publik di tingkat pekon. Di Pekon Sidorejo, meskipun struktur pemerintahan telah berjalan sesuai prosedur dan tersedia lembaga formal seperti LHP dan forum musyawarah, tingkat keterlibatan masyarakat dalam fungsi pengawasan masih perlu ditingkatkan. Pengabdian masyarakat yang dilaksanakan melalui pendekatan dialogis dan partisipatif mampu mendorong kesadaran warga untuk lebih aktif menyampaikan aspirasi dan melakukan kontrol sosial terhadap jalannya pemerintahan pekon. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh sejumlah kekuatan internal seperti komitmen pelaksana, pendekatan kultural, serta keterlibatan tokoh lokal. Selain itu, dukungan eksternal dari regulasi pemerintah dan akses terhadap media informasi juga memberikan peluang besar dalam memperkuat pengawasan partisipatif. Namun demikian, kegiatan pengabdian masyarakat masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi internal (terbatasnya sumber daya dan pendampingan lanjutan) maupun eksternal (minimnya literasi publik, resistensi aparatur, serta budaya sungkan terhadap otoritas). Oleh karena itu, penguatan partisipasi masyarakat perlu dirancang sebagai proses berkelanjutan dan bukan kegiatan sesaat.

Saran

1. Peningkatan Literasi Publik:
Pemerintah pekon bersama lembaga pendidikan dan organisasi masyarakat perlu mengadakan kegiatan edukasi rutin mengenai hak dan kewajiban warga dalam pengawasan pelayanan publik, agar seluruh lapisan masyarakat memahami pentingnya peran mereka.
2. Optimalisasi Forum Partisipatif:
Musyawarah pekon dan Lembaga Himpun Pekon (LHP) perlu difungsikan secara maksimal sebagai wadah pengawasan bersama. Forum ini harus dibuat lebih inklusif dengan melibatkan perempuan, pemuda, dan kelompok rentan.
3. Transparansi dan Akses Informasi:
Aparatur pekon perlu memperbaiki sistem informasi publik, misalnya melalui papan pengumuman digital, media sosial resmi, atau buletin pekon yang rutin diterbitkan, agar masyarakat dapat memantau pelayanan dan anggaran dengan mudah.
4. Pemberdayaan Tokoh Masyarakat sebagai Agen Perubahan:
Tokoh agama, tokoh adat, dan ketua RT/RW perlu diberdayakan sebagai mitra strategis dalam membangun budaya kontrol sosial yang sehat dan konstruktif.
5. Pendampingan Berkelanjutan:
Aktivitas pengabdian masyarakat sebaiknya tidak berhenti pada satu kali kegiatan, melainkan dirancang sebagai proses jangka panjang dengan program pendampingan yang terstruktur agar perubahan yang dicapai dapat berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A., Pranawukir, I., Sukma, A.H., Misnan, M., & Suandi, F. (2018). Komunikasi Inovasi Dalam Pelayanan Publik Kecamatan Beji Kota Depok, *LUGAS: Jurnal Komunikasi*.
- Arnstein, S. R. (1969), A ladder of citizen participation, *Jurnal of the American Planning Association*
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Pelayanan Publik yang Responsif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Iswahyudi, D. (2012). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat. *Jurnal Bina Praja*, 4(1), 1–14.
- Karjuni Maani. (2012). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Partisipasi Masyarakat*. Samarinda: LAN Samarinda.
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.