

## **Peningkatan Pemahaman Masyarakat Pesisir Tentang Pelayanan Administrasi Publik di Dusun Salu Kelurahan Nalu Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli**

**Ayu Lestari<sup>1\*</sup>, Daniati Hi Arsyad<sup>1</sup>, Masrin Gafar<sup>1</sup>, Andi Nur'aini<sup>1</sup>, Nursifa<sup>1</sup>, Muhammad Iqbal<sup>1</sup>, Abdul Wahid Safar<sup>1</sup>**

*<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas Madako Tolitoli*

*Jl. Madako No. 01 Kelurahan Tambun, Kabupaten Tolitoli, Sulawesi Tengah*

*\*E-mail: ayulestari@umada.ac.id*

### **ABSTRAK**

Wilayah Pesisir di dusun Salu Kelurahan Nalu merupakan salah satu wilayah yang terisolir, sebagian besar masyarakatnya masih belum mendapatkan akses informasi yang cukup dalam mendukung proses pelayanan administrasi publik yang baik, karena faktor tingkat pendidikan yang rendah sebagian besar masyarakatnya belum memahami alur dan proses terkait pelayanan administrasi. Untuk memberikan pemahaman bagi masyarakat wilayah pesisir dusun Salu terkait proses pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi publik. Langkah yang paling tepat adalah mensosialisasikan kepada masyarakat terkait pelayanan administrasi publik, Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilakukan Pada Hari Selasa, Tanggal 06 Desember tahun 2022. Bertempat di dusun Salu Kelurahan Nalu. Kegiatan ini dilakukan dengan cara bertemu langsung kepada masyarakat untuk menyampaikan materi sosialisasi. Adapun hasil dari sosialisasi tim PKM menunjukkan bahwa masyarakat sudah paham tentang pelayanan administrasi publik, dan diharapkan setelah sosialisasi ini dilakukan dapat meningkatkan partisipasi serta menumbuhkan kesadaran kepada masyarakat pesisir untuk tertib administrasi.

*Kata kunci : , layanan Administrasi Publik, pemerintah, masyarakat*

### **ABSTRACT**

*The Coastal Area in the Salu hamlet of Nalu Village is isolated. Most people still need access to sufficient information to support the process of good public administration services. Due to their low level of education, most people need help understanding the flow and procedures related to administrative services. The goals of this service are to understand the people of the coastal area of Salu hamlet regarding the service process and the implementation of public administration services. The most appropriate step is socializing with the public regarding public administration services. This Community Service (PKM) was carried out on Tuesday, December 6, 2022. It was located in the hamlet of Salu, Nalu Village. This activity is carried out by meeting with the community to deliver socialization materials. The results of the socialization of the PKM team show that the community already understands public administration services, and it is hoped that after this socialization is carried out, it can increase participation and grow awareness in coastal communities for an administrative order.*

*Keywords: , Public Administration services, government, society*

### **PENDAHULUAN**

Administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional (Pasolong, 2015) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya

dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Apabila *administrasi public* diterjemahkan sebagai administrasi negara, maka kecenderungan pelayanan dan penyelenggaraan pemerintah akan berfokus pada negara. Siagian P dalam (Lestari Ayu, 2022) Pelayanan publik merupakan sebuah kebutuhan bagi masyarakat yang bersifat dinamis. Layanan administrasi publik merujuk pada penyelenggaraan layanan publik secara menyeluruh yang mencakup institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan layanan public. (Lodan & Putra, 2019)

Kantor Kelurahan Nalu merupakan salah lokasi yang bertempat di kecamatan baolan kabupaten tolitoli, yang merupakan salah satu pusat administrasi di lingkungan kelurahan Nalu yang memiliki jumlah penduduk laki-laki 5.808 dan perempuan 11.428 (*sumber data BPS Tolitoli 2020*) dan sebagian besar berprofesi sebagai nelayan, Kel Nalu yang strategis bagi masyarakat karena berada dekat dengan pusat kota menjadikan Kelurahan Nalu sebagai salah satu Kelurahan yang memiliki penduduk yang cukup banyak, sebagian besar merupakan pendatang yang tinggal dan menetap di Kelurahan Nalu. Namun ada beberapa wilayah di kelurahan nalu masih belum mendapatkan akses informasi yang cukup dalam mendukung proses pelayanan administrasi publik yang baik, yaitu wilayah pesisir yang ada di Dusun Salu Lingkungan 6. Untuk mendukung proses pelayanan administrasi bagi seluruh masyarakatnya di butuhkan peningkatan pemahaman terkait pelayanan administrasi yang efektif dan efisien agar masyarakat terpenuhi haknya dalam proses pelayanan public, namun karena tingkat pendidikan yang rendah sebagian besar masyarakatnya dan informasi yang masih kurang pada sebagian masyarakat di dusun Salu kelurahan Nalu membuat sebagian masyarakat belum memahami alur dan proses terkait pelayanan administrasi. Oleh karena itu, tim PKM melakukan Sosialisasi dengan tema "Peningkatan Pemahaman Masyarakat Pesisir Tentang Pelayanan Administrasi Publik di Dusun Salu Kelurahan Nalu Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli". Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman bagi masyarakat wilayah pesisir dusun salu terkait proses pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi publik yang lebih baik. Sasaran Program ini adalah masyarakat dusun Salu Kelurahan Nalu. Kabupaten Tolitoli.

## **METODE**

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan pada tanggal 6 desember 2022. Bertempat di dusun Salu Kelurahan Nalu Kabupaten Tolitoli, Sulawesi Tengah. Prosedur pelaksanaan kegiatan ini mengikuti metode Siregar *et al.*, (2021), yaitu adalah pertemuan langsung untuk penyampaian materi oleh narasumber kepada masyarakat dusun Salu

Alat dan bahan yang digunakan dalam kegiatan ini adalah spanduk, materi presentasi dalam bentuk file power point yang dilengkapi dengan gambar-gambar dan animasi interaktif, media laptop beserta infokus sebagai alat bantu untuk menyampaikan materi, kamera sebagai alat untuk dokumentasi berlangsungnya kegiatan PKM. Sasaran dalam kegiatan ini adalah Masyarakat

dusun Salu Kelurahan Nalu Kabupaten Tolitoli Tahapan pelaksanaannya kegiatan PKM tertera pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan kegiatan PKM

Tahap	Kegiatan
1	Survei lokasi kegiatan PKM
2	Diskusi jadwal pelaksanaan PKM dengan Dosen Fisip Madako Tolitoli dan pihak Terkait.
3	Menyiapkan surat ijin melaksanakan kegiatan PKM
4	Menyiapkan alat dan bahan PKM
5	Kegiatan inti PKM (pemaparan materi, diskusi, dokumentasi kegiatan)
6	Membuat Laporan PKM

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat (PKM) yang telah dilaksanakan pada masyarakat dusun Salu terlihat antusias dengan pemaparan materi PKM “Peningkatan Pemahaman Masyarakat Pesisir Tentang Pelayanan Administrasi Publik di Kelurahan Nalu Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli” masyarakat mengeluhkan terkait proses layanan administrasi di tingkat kelurahan masih kurang, mereka sulit mendapat akses informasi di tambah akses jalan menuju dusun mereka yang terbatas, membuat sebagian masyarakat enggan untuk melakukan proses layanan. Materi yang dipaparkan mengenai pentingnya layanan administrasi publik bagi semua masyarakat termasuk juga pemenuhan hak bagi seluruh masyarakat dalam proses layanan publik.

Penyampaian materi penyuluhan dalam bentuk power point yang lengkapi gambar yang menarik dan menggunakan alat projector. Metode penyampaian penyuluhan dilakukan secara interaktif. Tahap awal kegiatan penyuluhan diawali dengan perkenalan oleh tim PKM. Kemudian Tim PKM memberikan pengantar terkait pelayanan administrasi, dan menggali informasi terkait pemahaman tentang layanan informasi pelayanan publik yang pernah mereka lakukan, pengetahuan awal terkait layanan administrasi masih banyak yang mengeluhkan kondisi layanan administrasi yang masih sulit, dan sebagian masyarakat yang belum memahami terkait pentingnya proses layanan administrasi. Kemudian Tim memberikan penjelasan pada materi ini tentang pemahaman masyarakat pesisir tentang pelayanan administrasi publik pada masyarakat pentingnya administrasi bagi masyarakat dalam proses system administrasi yang baik. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus mampu memberikan pemenuhan layanan yang baik bagi masyarakat.





Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan PKM

Selama penyampaian materi terlihat masyarakat antusias dan banyak yang menyampaikan pertanyaan terkait layanan administrasi dan proses yang harus dilakukan dalam pemenuhan dokumen layanan.

Kegiatan PKM berjalan selama  $\pm 90$  menit dan di akhir kegiatan sosialisasi, Tim PKM melakukan evaluasi terkait materi yang disampaikan dengan cara memberi pertanyaan kepada masyarakat yang dilakukan secara acak. Kemudian untuk lebih memperjelas terkait isi materi kegiatan Tim PKM Menggunakan Bahasa Daerah Tolitoli untuk lebih dekat dengan masyarakat.

Dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan berbagai perubahan kearah peningkatan kesejahteraan kepada masyarakat melalui pelayanan yang baik, serta kinerja yang maksimal secara langsung dan transparan. Dengan adanya otonomi daerah ini pemerintah daerah dapat lebih memperhatikan daerah terpencil dalam rangka pemerataan pembangunan. Peningkatan kesejahteraan di daerah secara langsung dilakukan dengan cara pemerataan pembangunan seperti dibidang pendidikan dan pertanian, khususnya di Desa yang tepat sasaran akan menumbuhkan tingkat partisipasi masyarakat. (Rachman et al., 2021).

## KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi ini telah dilaksanakan di Dusun Salu Kelurahan Nalu merupakan salah satu bentuk dukungan civitas Akademika Universitas Madako Tolitoli dalam pelaksanaan tata kelola administrasi yang baik sekaligus mengamplifikasikan dan mentrasfer keilmuan sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat secara umum, diharapkan kedepannya kegiatan ini dapat berlangsung secara berkesinambungan guna terpenuhinya pelayanan administrasi yang baik dan terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam proses pelayanan administrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Lestari Ayu. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik* (Agus Hendrayady (ed.); 2022nd ed., Vol. 6). penerbit media sains indonesia (Cv Media Sains Inonesia).
- Lodan, K. T., & Putra, B. M. (2019). *Di Kecamatan Galang Kota Batam*. 2. <http://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-academia-praja/article/view/123/93>
- Pasolong, H. (2015). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung. In *Alfabeta*.
- Rachman, M. T., Hidayat, R., & ... (2021). Peningkatan Pemahaman Standar Pelayanan Publik Di Desa Dasan Baru Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah. ... *Pengabdian Publik (JP)* ..., 35–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/JPAP/article/view/6873%0Ahttp://journal.ummat.ac.id/index.php/JPAP/article/viewFile/6873/3802>

Siregar, E. S. Y., Ghazali, T. M., Rosmasita, Manurung, D. F., Siburian, J. P., Rahimah, I., Ginatha, S., Rao, A., Wahyuni, E., & Sahraini. (2021). Gemar Makan Ikan untuk Kecerdasan Anak Sekolah di MTS Al-Maidar Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 6(3), 455–464. <https://doi.org/10.26905/abdimas.v6i3.5322>