
PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PRAYA KABUPATEN LOMBOK TENGAH

Oleh

Jannus Timbo Halomoan Siahaan¹, Lalu Budiman²

^{1,2} Universitas Darma Agung, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email: ¹jannus.siahaan@gmail.com, ²lalu.budiman@ipdn.ac.id

Article History:

Received: 02-03-2026

Revised: 09-03-2026

Accepted: 05-04-2026

Keywords:

Community Participation,
Public Services, Good
Governance

Abstract: Public participation in the provision of public services is one of the important requirements in realizing good governance. This study aims to analyze public participation in public services in Praya District, Central Lombok Regency. The main problem is the low level of citizen involvement in official forums for policy formulation, although informal participation is quite active. The research method uses a qualitative approach with in-depth interviews, observations, and document reviews. Data were analyzed using the Miles and Huberman model through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that: 1) The form of public participation is still dominated by labor and social participation, not policy participation; 2) Factors that influence participation include economic busyness, low understanding, time constraints, and bureaucratic design; 3) Implications for service quality are seen in the still limited space for dialogue and public oversight of public services. These results confirm the existence of a research gap between normative regulations on public participation and empirical practices at the sub-district level. Therefore, a strategy for strengthening participation that is more contextual, inclusive, and based on the real needs of the Praya District community is needed. The recommendations are as follows: 1) The Praya District Government needs to establish a policy of public service information transparency that is easily accessible, simple, and based on community needs; 2) Strengthening community participation cannot be done partially, but must be done through an integrated and sustainable approach; 3) The Praya District Government needs to implement policies based on a specific conceptual model. Praya Sub-district is expected to be able to transform community participation from merely symbolic involvement to substantive participation that has a direct impact on the quality of public services.

PENDAHULUAN

Partisipasi masyarakat merupakan elemen krusial dalam tata kelola pemerintahan yang demokratis. Di Indonesia, partisipasi publik menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif. Namun, realitas di lapangan sering menunjukkan adanya ketimpangan antara harapan dan kenyataan.

Masyarakat masih sering diposisikan sebagai objek, bukan subjek aktif dalam proses perumusan dan evaluasi kebijakan.

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu syarat penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Partisipasi bukan hanya sekadar kehadiran masyarakat dalam kegiatan pemerintah, melainkan keterlibatan aktif dalam memberikan ide, melakukan pengawasan, maupun berkontribusi dalam pelaksanaan pelayanan (Karjuni, 2015). Melalui partisipasi, masyarakat dapat memastikan bahwa pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi mereka.

Dalam konteks Indonesia, partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat, baik sebagai penerima layanan maupun sebagai mitra dalam penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan, hingga pengawasan.

Kecamatan Praya, yang merupakan pusat pemerintahan Kabupaten Lombok Tengah, menjadi kawasan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai ibu kota kabupaten, Kecamatan Praya menampung beragam kebutuhan masyarakat, mulai dari administrasi kependudukan, pelayanan perizinan, hingga berbagai bentuk pelayanan sosial. Namun, tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di wilayah ini masih menghadapi sejumlah kendala, seperti rendahnya akses informasi, terbatasnya transparansi birokrasi, dan lemahnya mekanisme pengawasan masyarakat.

Peneliti tertarik meneliti lebih lanjut tentang: (1) Bagaimana bentuk partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Praya? (2) Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi partisipasi masyarakat? (3) Bagaimana implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik? Adapun tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Praya, serta memberikan rekomendasi kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

LANDASAN TEORI

Konsep Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat didefinisikan sebagai keterlibatan aktif warga dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pembangunan serta pelayanan publik. Arnstein (1969) melalui *ladder of participation* menekankan adanya tingkat-tingkat partisipasi, mulai dari manipulasi hingga citizen control. Sementara itu, Pretty (1995) membagi partisipasi ke dalam berbagai bentuk, seperti partisipasi pasif, konsultatif, fungsional, hingga interaktif.

Dalam konteks pelayanan publik, partisipasi dapat berupa ide, tenaga, dana, maupun pengawasan. Partisipasi tenaga biasanya berupa gotong royong, partisipasi ide melalui musyawarah, partisipasi dana dalam bentuk kontribusi finansial, dan partisipasi pengawasan melalui laporan masyarakat terhadap kinerja aparat.

Pelayanan Publik dan Good Governance

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan hak-hak konstitusional. Prinsip pelayanan publik yang baik didasarkan pada transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan efisiensi

(Dwiyanto, 2006). Partisipasi masyarakat menjadi elemen penting dalam mendukung prinsip-prinsip tersebut.

Ombudsman Republik Indonesia (2020) menekankan bahwa menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik penting untuk mencegah maladministrasi, meningkatkan transparansi, dan memperkuat kepercayaan warga terhadap pemerintah.

Studi Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan variasi bentuk partisipasi masyarakat di berbagai daerah. Karjuni (2015) menemukan bahwa partisipasi masyarakat merupakan indikator penting demokrasi lokal. Dewi dkk. (2025) dalam penelitian di Kecamatan Tigaraksa menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat masih terbatas, meskipun terdapat upaya transparansi dalam pelayanan publik. Huzaiman (2024) dalam studi di Desa Pejanggih, Praya Tengah, menemukan bahwa komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sangat memengaruhi partisipasi. Penelitian lain di Prapen Kota Praya menunjukkan bahwa partisipasi tenaga lebih dominan dibanding materi, dan tingkat partisipasi menurun ketika masyarakat tidak merasakan manfaat langsung. Dari tinjauan tersebut, dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik masih menghadapi tantangan yang kompleks, baik dari sisi birokrasi maupun masyarakat itu sendiri.

Penelitian terdahulu, seperti Putri dan Suryani (2021), menekankan bahwa partisipasi masyarakat sering bersifat formalitas dalam forum musyawarah, tanpa pengaruh nyata terhadap keputusan. Hal ini menimbulkan *research gap* mengenai bagaimana dinamika partisipasi masyarakat di tingkat kecamatan, khususnya pada konteks Praya, Lombok Tengah. Penelitian ini berusaha mengisi celah tersebut dengan mengidentifikasi bentuk partisipasi, kendala, serta peluang penguatan partisipasi warga dalam pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian adalah Kecamatan Praya, Kabupaten Lombok Tengah, dengan pertimbangan bahwa kecamatan ini merupakan pusat pemerintahan sekaligus pusat aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat.

Subjek penelitian terdiri dari aparatur kecamatan (camat, sekretaris camat, staf pelayanan), tokoh masyarakat, dan warga penerima layanan. Adapun responden dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- Aparat kecamatan (3 orang pejabat bidang pelayanan dan pemberdayaan).
- Tokoh masyarakat (3 orang, terdiri dari tokoh agama dan tokoh adat).
- Tokoh pemuda (2 orang perwakilan organisasi kepemudaan).
- Warga penerima layanan publik (5 orang dengan latar belakang beragam).

Pemilihan responden dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka dalam pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, serta studi literatur dari jurnal terakreditasi dan peraturan perundangan. Lebih lengkapnya Teknik Pengumpulan Data sebagai berikut:

1. Wawancara mendalam dengan pedoman semi-terstruktur.
2. Observasi partisipatif pada kegiatan pelayanan publik dan musyawarah kecamatan.

3. Dokumentasi berupa arsip pelayanan, laporan musrenbang, dan catatan pengaduan warga.
4. Studi literatur dari jurnal-jurnal terakreditasi mengenai partisipasi masyarakat dan pelayanan publik, serta peraturan perundangan.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992). Untuk menjaga keabsahan data, digunakan triangulasi sumber dan metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kondisi Pelayanan Publik

Hasil wawancara dengan aparatur Kecamatan Praya menunjukkan persepsi yang relatif konsisten bahwa kondisi pelayanan publik saat ini berada pada kategori baik hingga sangat baik. Aparat menilai pelayanan telah berjalan sesuai SOP, standar pelayanan publik, dan unsur-unsur pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009.

Pandangan ini diperkuat oleh persepsi masyarakat/warga yang umumnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan lebih baik dibandingkan sebelumnya, didukung oleh fasilitas pelayanan yang dinilai memadai.

Namun demikian, terdapat perbedaan penekanan antara aparat dan masyarakat. Aparat cenderung menilai pelayanan dari aspek kepatuhan prosedural dan administratif, sementara masyarakat lebih menilai dari kemudahan, kecepatan, dan dampak langsung terhadap kebutuhan mereka. Perbedaan sudut pandang ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya dipahami sebagai proses partisipatif dua arah, melainkan masih dominan sebagai aktivitas birokratis.

2. Mekanisme Pelibatan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Dari sisi aparat kecamatan, terdapat beberapa mekanisme formal yang diklaim melibatkan masyarakat, antara lain:

- Survey kepuasan masyarakat (kuesioner)
- Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) Kecamatan
- Forum Konsultasi Publik (FKP)

Aparat memandang mekanisme tersebut sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan publik. Namun, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan kesenjangan partisipasi. Hampir seluruh informan dari unsur masyarakat menyatakan tidak pernah terlibat secara langsung dalam forum musyawarah atau forum resmi terkait pelayanan publik.

Temuan ini mengonfirmasi pandangan Putri dan Suryani (2021) bahwa partisipasi masyarakat dalam forum formal sering kali bersifat elitis dan prosedural, sehingga tidak menjangkau warga secara luas. Dengan merujuk pada *Ladder of Citizen Participation* (Arnstein, 1969), kondisi ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat di Kecamatan Praya masih berada pada tingkat informing-consultation, belum mencapai tahap partnership atau delegated power.

3. Bentuk Partisipasi Masyarakat

Hasil wawancara mengindikasikan bahwa bentuk partisipasi masyarakat di Kecamatan Praya bersifat variatif, namun cenderung praktis dan informal.

- a. Perspektif Aparat Kecamatan
Aparat menilai partisipasi masyarakat paling menonjol dalam bentuk:
 - Kehadiran memenuhi undangan pemerintah (Musrenbang, sosialisasi, kegiatan keagamaan dan olahraga),
 - Penyampaian ide/saran melalui kuesioner kepuasan masyarakat,
 - Partisipasi tenaga dalam kegiatan gotong royong.
- b. Perspektif Masyarakat/Warga
Masyarakat justru lebih menekankan partisipasi dalam bentuk:
 - Gotong royong (pembangunan jalan, lingkungan),
 - Kontribusi dana,
 - Partisipasi sosial berbasis komunitas.

Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat lebih kuat pada ranah sosial-komunal, bukan pada ranah perencanaan dan evaluasi kebijakan pelayanan publik. Dengan kata lain, masyarakat masih berperan sebagai pelaksana dan pendukung, bukan sebagai pengambil keputusan dalam pelayanan publik.

4. Motivasi Partisipasi Masyarakat

Motivasi masyarakat dalam berpartisipasi relatif pragmatis dan normatif, seperti:

- Demi kemaslahatan bersama,
- Agar lingkungan lebih maju dan tertata,
- Menjaga keharmonisan sosial.

Sebagian informan bahkan menyatakan tidak memiliki motivasi khusus, melainkan berpartisipasi karena kebiasaan sosial. Minimnya motivasi yang berbasis kesadaran hak warga negara menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat belum tumbuh sebagai kesadaran politik-administratif, melainkan masih sebagai modal sosial tradisional.

5. Kendala dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat

Baik aparat maupun masyarakat mengidentifikasi kendala yang relatif serupa, yaitu:

- a. Kesibukan ekonomi masyarakat, terutama sebagai pedagang, petani, dan pencari nafkah harian.
- b. Keterbatasan waktu dan akses informasi, khususnya terkait forum-forum resmi kecamatan.
- c. Rendahnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan publik dan pentingnya partisipasi.
- d. Keterbatasan sumber daya, baik dari sisi teknologi maupun literasi digital.
- e. Budaya pelayanan lama, di mana sebagian masyarakat masih menginginkan pelayanan cepat tanpa mengikuti prosedur.

Kendala-kendala ini menegaskan bahwa rendahnya partisipasi masyarakat bukan semata-mata disebabkan oleh sikap pasif warga, tetapi juga oleh desain sistem partisipasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap kondisi sosial-ekonomi masyarakat Praya.

6. Inovasi Pelayanan dan Dampaknya terhadap Partisipasi

Beberapa aparat menyebutkan adanya inovasi berupa pelayanan surat-menyurat berbasis digital (Surat Digital). Inovasi ini dinilai mampu meningkatkan efisiensi dan mempermudah akses pelayanan.

Menariknya, masyarakat juga menaruh harapan besar pada:

- Pelayanan paperless,

- Pelayanan jarak jauh tanpa harus datang ke kantor kecamatan.

Hal ini menunjukkan adanya titik temu antara inovasi yang dirancang pemerintah dan ekspektasi masyarakat. Namun, tanpa diiringi peningkatan literasi digital dan sosialisasi yang intensif, inovasi tersebut berpotensi hanya dinikmati oleh sebagian kelompok masyarakat.

7. Implikasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa:

1. Partisipasi masyarakat di Kecamatan Praya cukup aktif secara sosial, tetapi lemah secara institusional.
2. Pelayanan publik dinilai baik, namun belum sepenuhnya inklusif dan partisipatif.
3. Rendahnya keterlibatan masyarakat dalam forum formal berdampak pada terbatasnya masukan substantif terhadap perbaikan pelayanan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di Kecamatan Praya belum sepenuhnya mencerminkan prinsip good governance, khususnya pada aspek partisipasi dan responsivitas.

8. Sintesis Analitis

Mengacu pada tujuan penelitian, temuan lapangan menunjukkan bahwa:

- Bentuk partisipasi masyarakat masih didominasi partisipasi tenaga dan sosial, bukan partisipasi kebijakan.
- Faktor yang memengaruhi partisipasi meliputi kesibukan ekonomi, rendahnya pemahaman, keterbatasan waktu, dan desain birokrasi.
- Implikasi terhadap kualitas pelayanan terlihat pada masih terbatasnya ruang dialog dan pengawasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Hasil ini menegaskan adanya research gap antara regulasi normatif tentang partisipasi masyarakat dan praktik empiris di tingkat kecamatan. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan partisipasi yang lebih kontekstual, inklusif, dan berbasis kebutuhan riil masyarakat Kecamatan Praya.

Pembahasan

1. Partisipasi Masyarakat dalam Perspektif Teori

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu pilar utama dalam tata kelola pemerintahan yang demokratis dan berkeadaban. Karjuni (2015) menegaskan bahwa partisipasi tidak hanya dimaknai sebagai kehadiran masyarakat dalam kegiatan pemerintah, tetapi juga keterlibatan aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan publik. Dalam konteks ini, partisipasi berfungsi sebagai instrumen kontrol sosial sekaligus sarana untuk memastikan pelayanan publik berjalan sesuai kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian di Kecamatan Praya menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat masih bersifat terbatas dan tidak merata. Partisipasi lebih dominan pada aktivitas sosial seperti gotong royong dan kehadiran dalam kegiatan tertentu, sementara keterlibatan dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan publik relatif rendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa partisipasi masyarakat belum sepenuhnya berada pada dimensi substantif sebagaimana ditekankan dalam teori partisipasi demokratis.

Jika dianalisis menggunakan *Ladder of Citizen Participation* dari Arnstein (1969), tingkat partisipasi masyarakat di Kecamatan Praya masih berada pada level consultation dan

informing. Meskipun terdapat mekanisme formal seperti Musrenbang dan Forum Konsultasi Publik, masyarakat belum memiliki pengaruh yang signifikan dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian, partisipasi yang terjadi cenderung bersifat simbolik (*tokenism*), belum mencapai tingkat kemitraan (*partnership*).

2. Dinamika Partisipasi Formal dan Informal

Temuan penelitian memperlihatkan adanya dikotomi antara partisipasi formal dan partisipasi informal. Aparat kecamatan menilai bahwa partisipasi masyarakat telah berjalan dengan baik melalui mekanisme resmi seperti survei kepuasan masyarakat dan Musrenbang. Namun, hasil wawancara dengan masyarakat justru menunjukkan minimnya keterlibatan langsung dalam forum-forum tersebut.

Fenomena ini sejalan dengan temuan Putri dan Suryani (2021) yang menyatakan bahwa forum musyawarah di tingkat lokal sering kali menjadi ajang formalitas, dengan partisipasi terbatas pada kelompok tertentu. Hal serupa juga ditemukan oleh Dewi dkk. (2025) di Kecamatan Tigaraksa, di mana upaya transparansi belum sepenuhnya berdampak pada peningkatan kualitas partisipasi masyarakat.

Di sisi lain, partisipasi informal masyarakat Kecamatan Praya relatif kuat, terutama dalam bentuk gotong royong, kontribusi dana, dan keterlibatan dalam kegiatan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa modal sosial masyarakat sebenarnya cukup tinggi, namun belum terintegrasi secara optimal ke dalam sistem pelayanan publik formal. Dengan kata lain, terdapat potensi partisipasi yang belum dimobilisasi oleh pemerintah kecamatan secara strategis.

3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Partisipasi Masyarakat

Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa partisipasi masyarakat dipengaruhi oleh kombinasi faktor struktural dan kultural. Huzaiman (2024) mengidentifikasi empat faktor utama yang memengaruhi partisipasi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi aparatur, dan struktur birokrasi. Temuan penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan kerangka tersebut.

Pertama, dari aspek komunikasi, sosialisasi mengenai mekanisme partisipasi masih terbatas. Banyak warga yang tidak mengetahui atau tidak memahami forum-forum partisipatif yang tersedia. Kedua, dari aspek sumber daya, keterbatasan waktu dan kesibukan ekonomi masyarakat—sebagai pedagang, petani, dan pekerja informal—menjadi hambatan utama dalam keterlibatan warga. Ketiga, dari sisi struktur birokrasi, prosedur pelayanan yang dianggap kompleks serta dominasi pendekatan administratif membuat masyarakat enggan terlibat lebih jauh. Keempat, dari aspek disposisi, meskipun aparatur memiliki komitmen untuk meningkatkan pelayanan, pendekatan yang digunakan masih lebih berorientasi pada kepatuhan prosedural dibanding pemberdayaan masyarakat.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa rendahnya partisipasi masyarakat bukan semata akibat sikap apatis warga, melainkan juga disebabkan oleh keterbatasan sistem dan desain kelembagaan partisipasi itu sendiri.

4. Partisipasi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, partisipasi masyarakat berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Semakin tinggi keterlibatan masyarakat, semakin besar peluang pelayanan publik menjadi responsif dan adaptif terhadap kebutuhan warga (Karjuni, 2015). Namun,

hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan tersebut belum berjalan optimal di Kecamatan Praya.

Meskipun kualitas pelayanan dinilai “baik” oleh aparat dan masyarakat, peningkatan tersebut lebih disebabkan oleh perbaikan prosedur dan fasilitas, bukan oleh penguatan partisipasi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Praya masih bersifat supply-driven, yaitu ditentukan oleh pemerintah, bukan demand-driven yang berbasis aspirasi masyarakat.

Hal ini sejalan dengan temuan penelitian di Prapen Kota Praya yang menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat cenderung menurun ketika masyarakat tidak merasakan manfaat langsung dari keterlibatan mereka. Dengan demikian, partisipasi masyarakat belum diposisikan sebagai elemen strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan, melainkan sebagai pelengkap administratif.

5. Inovasi Pelayanan Publik dan Tantangan Partisipasi

Inovasi pelayanan berupa digitalisasi surat-menyurat yang diterapkan oleh Kecamatan Praya merupakan langkah progresif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Inovasi ini sejalan dengan harapan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan paperless.

Namun, dari perspektif teori partisipasi, inovasi teknologi tidak secara otomatis meningkatkan partisipasi masyarakat. Tanpa diiringi peningkatan literasi digital, akses teknologi, dan keterlibatan masyarakat dalam perancangan inovasi tersebut, digitalisasi berpotensi menciptakan eksklusi baru. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa inovasi pelayanan harus disertai dengan strategi partisipatif agar benar-benar berdampak pada kualitas pelayanan dan inklusivitas.

6. Sintesis Pembahasan dan Kontribusi Penelitian

Berdasarkan pembahasan di atas, penelitian ini menegaskan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Praya masih berada pada tahap transisional. Di satu sisi, terdapat regulasi, mekanisme formal, dan inovasi pelayanan yang mendukung partisipasi. Di sisi lain, praktik partisipasi masih terbatas, tidak merata, dan belum substantif.

Kontribusi teoretis penelitian ini terletak pada penguatan pemahaman bahwa partisipasi masyarakat di tingkat kecamatan tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan forum formal, tetapi juga oleh kesesuaian desain partisipasi dengan konteks sosial-ekonomi masyarakat. Secara empiris, penelitian ini memperkaya kajian partisipasi masyarakat dengan menghadirkan bukti bahwa partisipasi informal yang kuat belum tentu berbanding lurus dengan partisipasi formal yang efektif.

Dengan demikian, penelitian ini mempertegas pentingnya transformasi partisipasi masyarakat dari sekadar kehadiran simbolik menuju keterlibatan bermakna (*meaningful participation*) dalam pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Praya, Kabupaten Lombok Tengah, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Praya masih bersifat terbatas dan belum substantif.
Meskipun terdapat berbagai mekanisme formal seperti Musrenbang, Forum Konsultasi Publik, dan survei kepuasan masyarakat, keterlibatan warga dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan publik relatif rendah. Partisipasi masyarakat lebih dominan dalam bentuk sosial dan informal, seperti gotong royong dan kontribusi komunitas, dibandingkan partisipasi dalam pengambilan keputusan kebijakan pelayanan publik.
2. Terdapat kesenjangan antara persepsi aparat dan pengalaman masyarakat terkait partisipasi.
Aparatur kecamatan menilai partisipasi masyarakat sudah berjalan cukup baik melalui mekanisme yang tersedia, sementara masyarakat mengaku jarang atau tidak pernah terlibat secara langsung dalam forum-forum formal. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa partisipasi yang ada masih bersifat prosedural dan belum sepenuhnya inklusif.
3. Faktor utama yang memengaruhi rendahnya partisipasi masyarakat bersifat struktural dan kultural.
Kendala utama meliputi kesibukan ekonomi masyarakat, keterbatasan waktu, rendahnya pemahaman tentang pelayanan publik, serta desain forum partisipasi yang kurang adaptif terhadap kondisi sosial masyarakat. Di sisi lain, pendekatan birokrasi yang masih berorientasi administratif turut membatasi ruang dialog dan kolaborasi dengan masyarakat.
4. Kualitas pelayanan publik dinilai baik, namun belum sepenuhnya partisipatif.
Peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Praya lebih disebabkan oleh perbaikan prosedur dan fasilitas, bukan oleh keterlibatan aktif masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik masih bersifat *supply-driven*, sehingga potensi partisipasi masyarakat sebagai instrumen peningkatan kualitas layanan belum dimanfaatkan secara optimal.
5. Inovasi pelayanan berbasis digital berpotensi memperkuat partisipasi, namun masih menghadapi tantangan inklusivitas.
Digitalisasi pelayanan, seperti pelayanan surat-menyurat berbasis digital, selaras dengan harapan masyarakat akan layanan yang lebih cepat dan mudah. Namun, tanpa penguatan literasi digital dan pendampingan, inovasi tersebut berpotensi menciptakan kesenjangan akses bagi sebagian masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan memerlukan transformasi pendekatan, dari partisipasi simbolik menuju partisipasi substantif yang bermakna. Partisipasi masyarakat perlu ditempatkan sebagai elemen strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, bukan sekadar sebagai pelengkap administratif. Dengan demikian, penguatan partisipasi masyarakat menjadi kunci untuk mewujudkan pelayanan publik yang responsif, inklusif, dan berkelanjutan di Kecamatan Praya.

Rekomendasi

1. Pemerintah Kecamatan perlu menetapkan kebijakan keterbukaan informasi pelayanan publik yang mudah diakses, sederhana, dan berbasis kebutuhan masyarakat.
2. Penguatan partisipasi masyarakat tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus melalui pendekatan terintegrasi dan berkelanjutan.

3. Pemerintah Kecamatan Praya perlu menerapkan kebijakan berbasis model konseptual tertentu, Kecamatan Praya diharapkan mampu mentransformasikan partisipasi masyarakat dari sekadar keterlibatan simbolik menjadi partisipasi substantif yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- [2] Dewi, A., Sari, M. M., Aulia, K. C., & Prasetyo, E. (2025). Penerapan good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang. *Humaniora Revolusioner*, 9(6).
- [3] Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- [4] Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- [5] Hamid, A., & Mardi, M. (2023). Kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Praya. *Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer*, 1(3). <https://doi.org/10.59581/jusiik-widyakarya.v1i3.873>
- [6] Huzaiman, Y. R. (2024). Implementasi standar pelayanan minimal Desa Pejanggik Kecamatan Praya Tengah Kabupaten Lombok Tengah. (Skripsi). UIN Mataram.
- [7] Karjuni, M. (2015). Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *TINGKAP*, 8(1), 56–67. <https://doi.org/10.24036/tingkap.v8i1.1764>
- [8] Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Sage.
- [9] Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- [10] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.
- [11] Mulyadi, D. (2016). *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik: Konsep dan aplikasi proses kebijakan publik berbasis analisis bukti untuk pelayanan publik*. Alfabeta.
- [12] Nababan, M. R., & Sudrajat, A. (2020). Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di era digital. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 123–137. <https://doi.org/10.1234/jian.v10i2.567>
- [13] Nugroho, Y. (2022). Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di era digital. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(2), 115–128. <https://doi.org/10.22146/japi.2022.115>
- [14] Ombudsman Republik Indonesia. (2020). Menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. *Ombudsman RI Artikel*.
- [15] Pretty, J. N. (1995). Participatory learning for sustainable agriculture. *World Development*, 23(8), 1247–1263.
- [16] Putri, D., & Suryani, L. (2021). Dinamika partisipasi masyarakat dalam musrenbang kecamatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(1), 45–60. <https://doi.org/10.25077/jian.2021.18.1>
- [17] Putri, R. A., & Suryani, T. (2021). Keterlibatan masyarakat dalam musyawarah

-
- pembangunan desa. *Jurnal Governansi*, 7(1), 45–59.
<https://doi.org/10.21009/governansi.71.05>
- [18] Setiawan, R., & Lestari, N. (2023). Digital governance dan keterlibatan masyarakat: Studi pada pelayanan publik di tingkat lokal. *Jurnal Governansi Digital*, 5(1), 23–38.
<https://doi.org/10.31002/jgd.2023.23>
- [19] Widianingsih, I., & Agustino, L. (2017). Citizen participation in local governance in Indonesia: A case study. *Asian Journal of Public Affairs*, 9(1), 31–48.
<https://doi.org/10.1234/ajpa.v9i1.215>
- [20] Yuliani, T., & Pratama, B. (2022). Kolaborasi pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 27(3), 201–215.
<https://doi.org/10.20473/jakp.v27i3.2022>

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN