

Penerapan Model Civil Society Melalui Organisasi Klinik Pelayanan Publik Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo

Rustam Tohopi*¹, Yacob Noho Nani²

¹Prodi/Jurusan, Fakultas, Institusi

*e-mail: rustam@ung.ac.id¹, yacobnani@ung.ac.id³

Article history

Received: 06-10-2025

Accepted: 03-11-2025

Published: 03-11-2025

Abstrak

Penerapan nilai-nilai publik dalam pelaksanaan berbagai kebijakan publik merupakan salah satu proses transformasi nilai-nilai dalam peningkatan pelayanan publik. Namun dalam berbagai praktek empiris pelaksanaan pelayanan ini seringkali diperhadapkan dengan berbagai faktor dan kendala seperti keterbatasan struktur birokrasi dan sumberdaya kebijakan yang dimiliki oleh pemerintah dan akhirnya berimplikasi pada rendahnya pelayanan publik. Salah satu faktor utama dalam keberhasilan pelayanan adalah ketepatan sasaran dalam implementasi berbagai kebijakan oleh pemerintah. Untuk melakukan analisis terjadi permasalahan tersebut. Pengabdian ini dilakukan dengan tujuan pengembangan penerapan civil society melalui peran organisasi sosial masyarakat berupa Organisasi klinik pelayanan publik. Beberapa faktor keberhasilan yang menentukan peningkatan pelayanan publik akan dianalisis dengan beberapa implikasi teoritis dan empiris melalui peran pemberdayaan masyarakat yang dijalankan melalui fungsi Organisasi Klinik Pelayanan Publik. Dengan analisis secara kualitatif maka dirumuskan model pengembangan dengan faktor-faktor keberhasilan antara lain: 1) Dukungan publik; 2) Sumberdaya Pelayanan; 3) Komunikasi dan 4) Peran Fasilitator dalam pemberdayaan masyarakat. Keseluruhan faktor tersebut diperlukan untuk peningkatan ketepatan sasaran antara tujuan pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: pelayanan publik; faktor-faktor pelayanan; organisasi klinik pelayanan publik.

Abstract

The application of public values in the implementation of various public policies is one of the processes of transforming values in improving public services. However, in various empirical practices, the implementation of these services is often faced with various factors and obstacles such as the limitations of the bureaucratic structure and policy resources owned by the government and ultimately have implications for low public services. One of the main factors in the success of services is the accuracy of targeting in the implementation of various policies by the government. To analyse these problems. This service is carried out with the aim of developing the application of civil society through the role of community social organisations in the form of a public service clinic organisation. Several success factors that determine the improvement of public services will be analysed with several theoretical and empirical implications through the role of community empowerment carried out through the function of the Public Service Clinic Organisation. With qualitative analysis, a development model is formulated with success factors including: 1) Public support; 2) Service Resources; 3) Communication and 4) Facilitator role in community empowerment. All of these factors are needed to increase the accuracy of the target between service objectives and community needs.

Keywords: Public services; service factors; organisation of public service clinics.

1. PENDAHULUAN

Pengaruh kemajuan informasi dan teknologi dalam berbagai bidang telah mendorong perubahan secara konkret dalam implementasi pelayanan publik di masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan di Desa Molas Kecamatan Bongomeme adalah pelayanan publik yang dilakukan melalui pelayanan administrasi melalui kantor desa. Dalam menghadapi era modernisasi masyarakat memerlukan pelayanan yang cepat serta dengan biasa yang sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat sehingga diperlukan pendampingan dan pengembangan proses pelayanan agar aparat desa dapat melakukan pelayanan secara mandiri, cepat dan berkualitas.

Desa Molas Kecamatan Bongomeme yang terletak di Kecamatan Bongomeme terdiri dari empat dusun dimana masyarakat setempat memiliki kemampuan ekonomi yang mengadandalkan hasil dari pertanian meskipun beberapa masyarakat juga telah mengembangkan usaha kecil dan menengah (UMKM) namun pengelolaan masih sangat tradisional. penyedia tenaga kerja sektor pertanian dan perkebunan. Masyarakat desa perlu diberikan pendampingan untuk meningkatkan kemandirian dan tumbuhnya peluang usaha baru bagi mereka untuk memenuhi kebutuhan dasarnya (Ardiansyah, 2020).

Dalam observasi awal berbagai permasalahan muncul terutama dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan administrasi usaha serta dalam pengembangan kemandirian masih sangat memerlukan perhatian dari berbagai pihak terutama pemerintah serta peran perguruan tinggi dalam melakukan berbagai pelatihan dan pendampingan agar masyarakat dapat memami persoalan serta dapat memecahkan masalah yang dihadapinya. Menurut Mahsyar (2011) menyatakan bahwa masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspresiasi masyarakat, dan (7) inefisiensi (Mahsyar, 2011).

Kelemahan-kelemahan ini jika secara bersama memahami sekaligus melibatkan tim ahli dan praktisi, maka tujuan kerjasama antara pemerintah dan perguruan tinggi agar tercipta kolaborasi dan ruang terbuka publik dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, termasuk sumber daya manusia yang sesuai. Dengan sumber daya manusia yang sesuai dengan penempatan yang baik berdampak pada output pelayanan publik yang diharapkan. Pemilihan dan penempatan pegawai yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan pelayanan publik (Rumbogo, 2014).

Sebagaimana wawancara dengan Kepala Desa Molas Kecamatan Bongomeme dan aparat desa maupun masyarakat desa Molas Kecamatan Bongomeme ternyata sumber daya pertanian, peternakan dan aksesibilitas informasi belum dimanfaatkan dengan optimal. Hal ini yang perlu dilakukan proses pendampingan, proses mediasi dan peningkatan kemandirian masyarakat setempat untuk memanfaatkan berbagai potensi termasuk layanan publik dibidang informasi. Misalnya informasi tentang pemasaran hasil-hasil pertanian, peternakan, peningkatan SDM, dan aksesibilitas ekonomi desa dan berbagai layanan administrasi publik lainnya. berdasarkan data Kecamatan Bongomeme dalam angka 2019, bahwa Desa Molas memiliki jumlah penduduk 1.549 jiwa (7,76%) dengan 400 kepala keluarga (KK).

Realitas yang ditemukan bahwa hanya sebagian kecil dari masyarakat yang dapat menggunakan fasilitas digital. Beberapa jenis layanan publik dengan menggunakan sistem android dapat digunakan untuk membantu masyarakat ketika mengalami masalah yang terkait dengan keamanan dan kesehatan belum dapat digunakan oleh seluruh masyarakat. Oleh karena itu, melalui kegiatan pengabdian pada masyarakat ini diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kemampuan aparat desa maupun masyarakat dalam menggunakan klinik pelayanan publik di desa Molas Kecamatan Bongomeme.

2. METODE

Dalam pelaksanaan KKN MBKM Mandiri Desa Membangun Proyek Desa ini, maka dilaksanakan wujud sebagai pengabdian yang program yang berdasarkan program yang ditetapkan yaitu: Penerapan civil society melalui peran organisasi klinik pelayanan publik melalui Organisasi Klinik Pelayanan Publik Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo serta program layanan lainnya yang ditujukan kepada masyarakat desa.

Target dicapai pada kegiatan KKN MBKM Mandiri Proyek Desa adalah sebagaimana permasalahan di desa Molas Kecamatan Bongomeme yakni membuka wawasan para Karang Taruna Desa dalam membentuk Organisasi Klinik Pelayanan Publik di Desa guna membantu pemerintahan desa dalam pelayanan yang mudah dan terjangkau, mendesain model pelayanan publik yang tepat

mempermudah layanan dasar bagi masyarakat. Pengabdian ini dilakukan selama 4 bulan sehingga mampu mengidentifikasi dan memberikan solusi serta dapat menentukan keberhasilan pelayanan publik di Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kondisi ini, maka observasi sangat perlu dilakukan demi memperkuat dalam penyusunan program kegiatan Magang MBKM Proyek Desa. Selain itu proses pengumpulan informasi dan data guna memperkuat program yang akan dijalankan didesa.

Desa Molas merupakan desa yang berada di Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo. Desa Molas memiliki empat dusun, yaitu dusun Molteng, Dusun Tapahuhito, Dusun Buade dan Dusun Kamiri, dengan jumlah penduduk sebanyak 1.597. Untuk mengetahui potensi dan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang ada didesa molas, mahasiswa MBKM Proyek Desa melakukan identifikasi permasalahan dan potensi di tiap-tiap dusun sebagai tahap awal untuk menentukan program apa yang harus dilaksanakan selama lima bulan di desa.

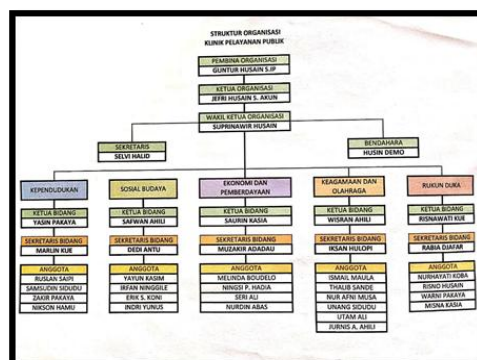
Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang ada di desa Molas setelah dilakukan identifikasi selama empat hari sebagai berikut :

1. Permasalahan di bidang ekonomi dan pemberdayaan yakni : adanya hama pengganggu tanaman; sering terjadi gagal panen; minimnya ketersediaan pupuk; kurangnya tempat pemasukan hasil panen; kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap pengelolaan UMKM; dan kurangnya fasilitas untuk pengelolaan UMKM
2. Permasalahan di bidang Sosial Budaya, yakni: kurangnya kesadaran anak dan orang tua terhadap pentingnya pendidikan; dan minimnya ketersediaan fasilitas pendidikan
3. Permasalahan di bidang kependudukan, yakni: masih ada masyarakat yang belum mempunyai kartu keluarga; dan pengarsipan data yang belum baik
4. Permasalahan di bidang olahraga dan keagamaan, yakni kurangnya guru TPQ; kurangnya anggota dalam kepengurusan mesjid (takmir Mesjid), dan minimnya fasilitas dibidang olah raga
5. permasalahan di bidang rukun warga, yakni belum terbentuknya BUMDes sebagai sarana pengembangan sentra komoditi hasil pertanian dan perkebunan

Dari berbagai permasalahan yang telah di uraikan diatas, maka mahasiswa peserta KKN MBKM Mandiri Proyek Desa menyusun dan melaksanakan program proyek desa dengan membentuk satu organisasi dengan nama “Organisasi Klinik Pelayanan Publik” yang bertujuan sebagai organisasi pemberdayaan bagi masyarakat di Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo



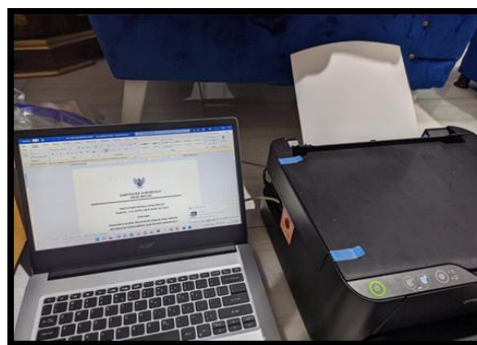
Gambar 1: Sosialisasi Program Organisasi klinik pelayanan publik



Gambar 2 Struktur organisasi klinik pelayanan publik



Gambar 3: Sekretariat Organisasi klinik pelayanan publik



Gambar 4: Penyusunan Draft SK Pengurus Organisasi klinik pelayanan publik



Gambar 5: Pelantikan Pengurus Organisasi klinik pelayanan publik

Adapun tahapan yang dilakukan antara lain: a) melakukan rapat awal tentang pembentukan Organisasi Klinik Pelayanan Publik di Desa Molas, b) menyusun susunan Kepengurusan dan program kegiatan; c) melakukan sosialisasi kepada masyarakat; d) menyusun draft Surat Keputusan Kepala Desa tentang kepengurusan Organisasi Klinik Pelayanan Publik; e) menyiapkan ruangan sekretariat organisasi; dan f) melakukan Pelantikan Pengurus Organisasi Klinik Pelayanan Publik di Desa Molas.

Penerapan Model Civil Society Melalui Organisasi Klinik Pelayanan Publik

A. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam pemenuhan berbagai kepentingan masyarakat. Sebagaimana pandangan Hardiyansyah yang menyebutkan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain” (Hardiyansyah, 2011). Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Untuk memahami pelayanan dalam memenuhi kepenitngan masyarakat baik secara personal dan secara kelompok masyarakat berdasarkan jenis layanan yang dibutuhkan. Adapun jenis-jenis layanan publik sebagaimana dijelaskan dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 (Indonesia, 2003; Winarsih, 2006), antara lain:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB),

- Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang adalah, pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
 - 3) Pelayanan jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangkawaktu tertentu. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, penyelenggaraan transportasi dan lain sebagainya.

Dalam pemenuhan layanan tersebut, Atep Adya Barata (2003) mengemukakan ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu: 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services); 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan; 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan (Barata, 2003). Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Oleh karena itu setiap pelayanan publik yang baik memerlukan adanya informasi yang jelas, prosedur yang mudah dan tidak berbelit belit serta membutuhkan komunikasi yang baik antara yang memberi pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat atau apa yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam pemenuhan ketepatan sasaran dan kualitas layanan, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan antara lain yang disebutkan oleh (Kusuma et al., 2022) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yaitu: 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan; 2) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya; 3) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan; 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya (Gaspersz, 2011).

Dalam pemenuhan layanan publik bagi masyarakat desa Molas disesuaikan dengan karakteristik kebutuhan masyarakat yang dilayani baik dari aspek sosial budaya, layanan kependudukan maupun dalam bidang ekonomi masyarakat, (Tohopi et al., 2024). Pemenuhan berbagai layanan ini seringkali dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah kurangnya keterbukaan informasi kepada masyarakat. Akibatnya masyarakat memiliki ketergantungan kepada pemerintah desa dalam melakukan berbagai pemenuhan kepentingannya. Untuk mengidentifikasi berbagai kepentingan masyarakat tersebut maka diperlukan proses pemberdayaan dan peningkatan kemandirian masyarakat agar mereka dapat memenuhi kepentingannya secara mandiri atau pun secara kelompok melalui berbagai kegiatan pemberdayaan oleh pemerintah desa dan organisasi sosial yang ada di desa.

B. Konsep Civil Society

Penerapan konsep civil society paling umum diterapkan oleh pemerintah dalam melakukan melibatkan publik terutama dalam perumusan kebijakan. Hal tersebut dijalankan didorong oleh adanya melibatkan publik dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan pelayanan dan implementasi kebijakan. Konsep civil society banyak dijumpai dalam berbagai literatur yang pada umumnya dikategorikan dalam dua intervensi ideologi yakni dari ideologi liberalisme dan ideologi sosialisme. Thomas Hobbes (1588-1679) dalam bukunya tentang "Leviathan" (Stark, 2003) memahami civil atau political society sebagai ide normatif mengenai kebebasan dan persamaan warga negara sebagai kesatuan politik. Tetapi secara klasik ia berpandangan bukan masyarakat yang menciptakan negara, melainkan melalui "kontrak sosial", kehadiran

masyarakat disatukan dibawah kekuasaan negara. Hobbes memunculkan teori “social contrac” atau perjanjian masyarakat yang menyatakan sumber kekuasaan pemerintah adalah perjanjian masyarakat (Darmawan, 1999).

Selanjutnya konsep civil society itu juga dapat ditelusuri dari konsep pemerintahan sipil (civilian government), yang diperkenalkan oleh John Locke (1632-1704) dalam bukunya “Civillian Government” pada tahun 1690 M (Azzuhri, 2009; Sofwan, 2017). Buku tersebut mempunyai misi menghidupkan peran masyarakat dalam menghadapi kekuasaan mutlak para raja dan hak istimewa para bangsawan. Dalam misi pembentukan pemerintahan sipil itu, Locke membangun pemikiran “otoritas rakyat” untuk mewujudkan kebebasan dari kekuasaan dan kekayaan. Menurutnya, semua dapat terwujud melalui demokrasi parlementer yang berfungsi sebagai wakil rakyat dan pengganti otoritas raja (Darmawan, 1999).

Sedangkan Rousseau (1712-1778) melalui bukunya “The Social Contract” (1762 M), berbicara tentang otoritas rakyat, dan perjanjian politik yang harus dilaksanakan antara individu rakyat dengan penguasa. (Colette, 2015; Yee et al., n.d.) Dalam hal ini dia satu tujuan dengan Locke, yaitu mengajak individu rakyat untuk ikut menentukan masa depannya sendiri, serta menghancurkan monopoli yang dilakukan oleh kaum elite yang berkuasa demi kepentingannya sendiri (Morris, 1999)

John Locke dan J.J Rosseau untuk mengungkapkan pemikirannya mengenai masyarakat dan politik. State of Nature dari John Locke dan Social Contract dan Rousseau (Beenstock, 2016). Dalam pandangan mereka keduanya merupakan kesatuan masyarakat politik (political society) sebagai gejala otoritas paternal (pathernal authority) atau keadaan alami suatu kelompok masyarakat. (Raharjo, 1999). Oleh karena itu Raharjo, menyatakan bahwa kedua ahli ini tidak mengkategorikan perbedaan antara masyarakat sipil dan negara. Karena negara, lebih khusus lagi, pemerintah, adalah merupakan bagian dan salah satu bentuk masyarakat sipil dalam konteks satu kesatuan sebagai negara. Bahkan keduanya beranggapan bahwa masyarakat sipil adalah pemerintahan sipil dari masyarakat alami atau keadaan alami (Raharjo, 1999).

Pada tahun 1767 Adam Ferguson (1723-1816) meluncurkan karya klasiknya An Essay on History of Civil Society (1767). Lalu kemudia karya ini dikembangkan oleh Hegel, Marx dan Tocqueville (Culla, 1999)(Azzuhri, 2009; Darmawan, 1999).

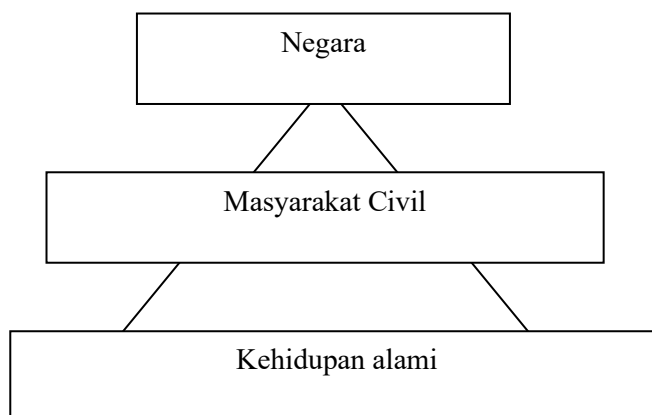
Pembedaan antara masyarakat sipil dan negara timbul dari pandangan Hegel (1770-1831) (Sudiono, 2020), pemikir Jerman yang banyak menarik perhatian diataranya oleh Marx (Rahman, 2013). Hegel memandang bahwa masyarakat sipil merupakan wilayah kehidupan orang-orang yang telah meninggalkan kesatuan keluarga dan masuk ke dalam kehidupan ekonomi yang kompetitif. (Raharjo, 1999). Ini adalah arena, dimana kebutuhan-kebutuhan tertentu atau khusus dan berbagai kepentingan perorangan bersaing, yang berpotensi menyebabkan perpecahan-perpecahan, sehingga masyarakat sipil itu mengandung potensi besar terjadinya konflik didalamnya. (Macid, 1987)

Ia membedakan masyarakat sipil dari masyarakat politik. (Raharjo, 1999), yang dipandang sebagai masyarakat politik adalah negara. Oleh Hegel, masyarakat sipil dihadapkan dengan negara. Agaknya, dari teori Hegel inilah dikenal ”dikotomi antara negara dan masyarakat” (state and society). Pengertian tentang masyarakat sipil diatas, dibalik oleh Hegel dari pandangan Locke dan Rousseau. Masyarakat sipil adaiah perkumpulan mereka antara orang seorang yang membentuk apa yang disebutnya ”Burgerliche Gesellschaft” aiau masyarakat borjuis (bourgeois society). (Raharjo, 1999). Baginya, masyarakat sipil itu bukan satu-satunya yang dibentuk dalam perjanjian kemasyarakatan (social contract). Dengan perkataan lain, masyarakat sipil adaiah satu bagian saja dari tatanan politik (political order) secara keseluruhan. Bagian dari tatanan politik yang lain adaiah negara (state).

Hegel dan para pengikutnya membedakan masyarakat sipil dengan Negara, yang pertama adalah bentuk perkumpulan yang bersifat spontan dan berdasarkan kebiasaan dalam masyarakat (nilai-nilai adat), tetapi tidak bergantung pada hukum. Sedangkan yang kedua adaiah lembaga hukum dan politik yang mengayomi masyarakat secara keseluruhan. Hegel mengakui bahwa masyarakat sipil dapat terbentuk berdasarkan nilai-nilai informal dan secara formal yang mengarahkan dan mengayomi masyarakat.

Para pemikir di atas mendasarkan diri pada teori ”State of Nature” dari John Locke dan ”Social Contract” dan Rousseau. Bedanya, kedua pemikir Itu mendefinisikan masyarakat sipil sebagai masyarakat ekonomi maupun politik, sementara itu Hegel, Marx dan Gramsci, menganggap masyarakat sipil semata-mata sebagai masyarakat ekonomi, sementara itu mereka memisahkan

masyarakat politik secara sendiri sebagai negara. Beberapa pandangan diatas dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 6: Hubungan Civil Society dan Negara

Dari ilustrasi tersebut dapat digambarkan bahwa negara memerlukan factor moderasi dalam pembentukan dan penyelenggaraannya. Faktor moderasi tersebut yang disebut dengan civil society. Yakni kelompok masyarakat yang lahir secara natural sedangkan Negara lahir sebagai melalui perjanjian atau “kontrak social” dari nilai-nilai sendiri seperti adat dan budaya dan kelompok yang lahir secara formal seperti NGO, (Wicaksono, 2022; Zulkifli & Tahir, 2023). Masyarakat sipil adalah suatu ruang (realm) partisipasi masyarakat dalam perkumpulan-perkumpulan sukarela (voluntary associations), media massa, perkumpulan profesi, serikat buruh dan tani, gereja atau perkumpulan-perkumpulan keagamaan yang sering juga disebut organisasi massa di Indonesia.

Dalam memahami struktur masyarakat Indonesia, ada hal yang menarik yang dapat diambil dari pandangan Hegel dan relevan dengan kondisi di Indonesia, yakni tentang pandangannya terhadap masyarakat civil yang lahir secara alamiah berdasarkan nilai-nilai sosial. Bila mana Hegel mengidealkan negara bahwa negara adalah bagian dari suprastruktur, yang mencerminkan pembagian masyarakat kedalam kelas-kelas dan dominasi struktur politik oleh kelas dominan. borjuis (Azzuhri, 2009). Karena Indonesia adalah negara pluralisme yang memiliki beragam budaya dan norma sosial yang berbeda-beda sehingga kelompok masyarakat ini dapat ditempatkan sebagai bagian dari struktur negara.

Oleh karena itu, Soepomo, seorang ahli hukum dan salah satu anggota Badan Penyelidik Usaha Persiapan Kemerdekaan (BPUPKI), menyebutkan bahwa, kita di Indonesia cenderung mengikuti konsep Negara-Ideal dari Hegel. Dikombinasikan dengan konsep integristik Muller dan monisme Spinoza. Ia menambahkan bahwa kita memandang negara sebagai penumbuhan nilai-nilai Ideal yang terangkum dalam Pancasila. (cari buku sumbernya) Sebaliknya, kita juga cenderung untuk mencurigai masyarakat sipil. Karena itu maka para pemimpin yang berkuasa selalu cenderung untuk mengintegrasikan masyarakat sipil ke dalam negara, seperti "Manunggaling Kawulo lan Gusti".

Istilah civil society di Indonesia pertama kali muncul dari kalangan sarjana Australia, dalam konferensi yang diselenggarakan dengan tema “State and Civil society in Contemporary Indonesia”, 25-27 Nopember 1988. Konferensi tersebut kemudian melahirkan sebuah buku berjudul State and Civil society in Indonesia (Castells, 2008) (Jayasuriya & Hewison, 2004; Jayasuriya & Rodan, 2007). Sejak itulah istilah civil society berkembang di Indonesia. Penerapan konsep tersebut akan dijadikan sebagai landasan teoritis dalam peningkatan layanan publik melalui sehingga konsep inilah diadopsi oleh penulis dalam mengembangkan pelayanan masyarakat melalui Klinik Pelayanan di Desa Molas Kecamatan Bongomeme.

C. Peran Organisasi Klinik Pelayanan Dalam Peningkatan Layanan Publik

Desa Molas Kecamatan Bongomeme Untuk Secara Geografis dan secara administratif merupakan salah satu dari 191 Desa di Kabupaten Gorontalo, dan memiliki luas Wilayah 791 Km. Secara topopografis terletak pada ketinggian 55 meter 95 meter diatas permukaan air laut.

Posisi Desa Molas yang terletak pada bagian Timur Kabupaten Gorontalo berbatasan langsung dengan sebelah barat Desa Otopade, sebelah timur berbatasan dengan Desa Molopatodu, sebelah Utara Desa Owalanga, serta sebelah selatan Desa Liyodu. Berdasarkan kondisi ini, maka observasi sangat perlu dilakukan demi memperkuat dalam penyusunan program kegiatan Magang MBKM Proyek Desa. Selain itu proses pengumpulan informasi dan data guna memperkuat program yang akan dijalankan didesa.

Desa Molas merupakan desa yang berada di Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo. Desa Molas memiliki empat dusun, yaitu dusun Molteng, Dusun Tapahuhto, Dusun Buade dan Dusun Kamiri, dengan jumlah penduduk sebanyak 1.597. Selama dilakukan observasi bersama mahasiswa MBKM Proyek Desa dilakukan beberapa identifikasi terhadap permasalahan dibidang pelayanan publik.

Adapun berbagai jenis pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat desa modal dapat diklasifikasi dalam beberapa kategori yakni: 1) kategori layanan bidang sosial budaya; misalnya kurangnya kesadaran anak dan orang tua terhadap pendidikan, minimnya ketersediaan fasilitas pendidikan dan kesehatan masyarakat, redahnya fasilitas taman pendidikan Alquran (TPA). 2) Infrastruktur; sebagian besar ruas jalan belum diaspal terutama bagi masyarakat yang tinggal di dusun-dusun pedalaman; 3) pada bidang kependudukan: misalnya dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi, Kartu Keluarga, Kartu Kematian, Kartu PKH, Kartu KIP dan Kartu Kis dimana masyarakat kurang memiliki aksesibilitas informasi yang memadai; 4) pada bidang ekonomi, misalnya ketersediaan pupuk yang tidak memadai, kurangnya daya beli petani, kurangnya nilai panen, dan terbatasnya aksesibilitas pasar sehingga menimbulkan adanya peran tengkulak yang masih sangat dominan terhadap hasil pertanian.

Peran Organisasi Klinik pada dasarnya merupakan alternative dalam mengatasi permasalahan masyarakat dalam pemenuhan berbagai kepentingan publik, (Erlianti, 2019; Setijaningrum, 2009). Adanya keterbatasan pemerintah desa karena dibatasi oleh berbagai aturan formal, seringkali menimbulkan kelambanan dan ketidak sesuaian pemenuhan layanan public, (Rachman, 2021). Hal tersebut ditunjukkan oleh informan misalnya dalam aspek pemenuhan pupuk untuk pertanian yang selalu didistribusikan kepada petani tidak sesuai dengan waktu pemakaiannya. Dalam hal ini masyarakat masih menerapkan kepercayaan secara turun temurun dalam menggunakan hari-hari baik dalam penanaman benih pertanian yang kadang-kadang tidak sesuai dengan mekanisme intervensi yang dilakukan oleh pemerintah.

Disisi lain berbagai keterbatasan aksesibilitas informasi seperti informasi tentang harga dari hasil pertanian, aksesibilitas pemasaran juga diperlukan oleh masyarakat dalam memenuhi kepentingan ekonominya agar mereka secara mandiri dapat memasarkan hasil pertanian tanpa tergantung dari tengkulak, (Rizani, 2017; Sihombing, 2023). Untuk berbagai jenis layanan publik seperti ini sangat lambat diharapkan untuk dilakukan oleh pemerintah desa. Karena pemerintah desa selalu menjalankan jenis pelayanan publik terbatas pada berbagai aturan formal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam konteks ini, maka diperlukan peran organisasi sosial dalam melakukan pemenuhan kepentingan publik sesuai dengan jenis dan tuntutan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. "Klinik pelayanan publik" merupakan salah satu organisasi sosial yang dikelola oleh masyarakat secara swadaya. Peran Klinik disamping dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif juga diperlukan sebagai mitra bagi pemerintah desa dalam mengatasi berbagai permasalahan baik pada perluasan informasi publik maupun dalam peningkatan pemberdayaan masyarakat, penguatan kelembagaan dan kemandirian masyarakat. Dengan kolaborasi antara pemerintah dan klinik pelayanan maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui konsep Civil Society.

D. Model Penerapan Civil Society Dalam Peningkatan Layanan Publik Melalui Organisasi Klinik Pelayanan

Eksistensi klinik pelayanan publik diperlukan untuk memfasilitasi pemenuhan kepentingan masyarakat dengan berbagai stakeholder kebijakan. Salah satu masalah utama pelayanan publik pada

masyarakat desa adalah kurangnya aksesibilitas informasi publik bagi masyarakat desa terhadap berbagai informasi pelayanan publik yang memerlukan peran dan fungsi kelembagaan sesuai dengan jenis kepentingan layanan yang dipenuhi.

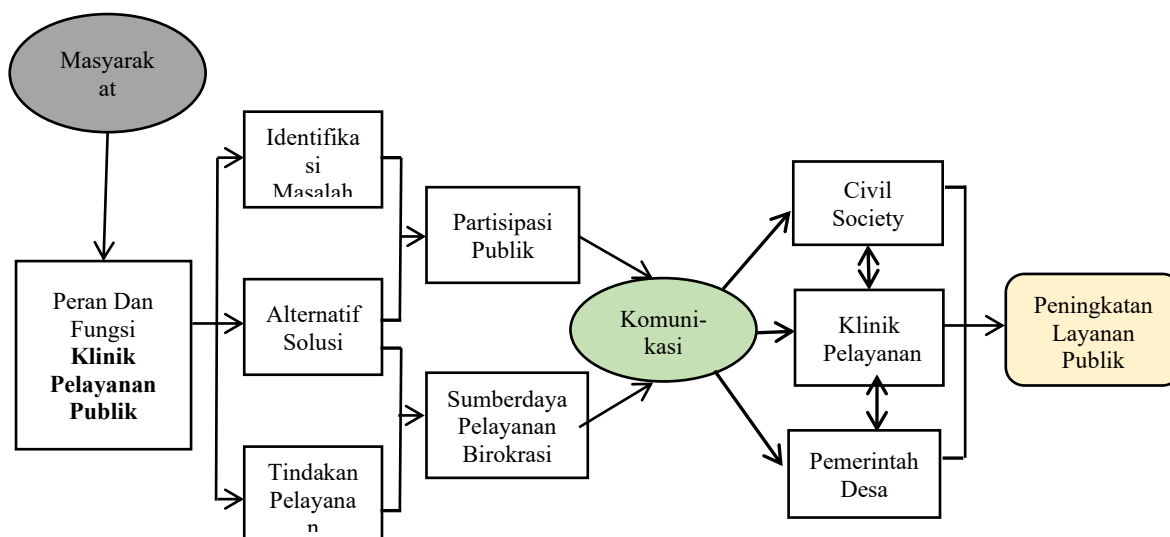
Masyarakat desa Molas yang memiliki sumber ekonomi dengan mata pencaharian yang berbeda-beda jelas memerlukan informasi yang beragam kepentingan masyarakat petani secara ekonomi berbeda dengan masyarakat peternak dan juga masyarakat buruh dan pegawai baik swasta maupun pegawai pemerintah (ASN). Meskipun kepentingan publik secara sosial budaya mereka memiliki kepentingan yang sama seperti dalam pembangunan tempat ibadah, kebersihan lingkungan hidup, kebutuhan pendidikan dan kesehatan akan tetapi dalam pemenuhan kebutuhan ekonomi, masyarakat desa memiliki beragam kepentingan yang berbeda-beda.

Keterbatasan akses informasi tentang sumberdaya pelayanan sesuai dengan jenis layanan yang diperlukan menyebabkan masyarakat sangat tergantung pada pemerintah desa untuk memperoleh informasi pelayanan public, (Achmad, 2025; Devano et al., 2025). Disisi lain pemerintah desa memiliki keterbatasan sumberdaya dalam meningkatkan perluasan informasi publik bagi masyarakat. Oleh karena itu diperlukan satu organisasi mandiri yang dibentuk oleh masyarakat untuk mengelola berbagai informasi publik serta menghubungkannya dengan kepentingan masyarakat secara kongkret, (Sukmariningsih & Mashari, 2023). Peran inilah yang dijalankan oleh Organisasi Klinik Pelayanan dalam membangun satu mekanisme “Komunikasi” yang efektif untuk memfasilitasi kepentingan publik dengan berbagai kelembagaan publik yang mengelola jenis layanan yang diperlukan, (Amalia et al., 2021; Nurdin et al., 2024; Septiana et al., 2020).

Hal tersebut misalnya dalam pemenuhan pupuk, klinik pelayanan dapat melakukan mediasi antara masyarakat dengan dinas pertanian yang ada didaerah untuk pemenuhan sumberdaya layanan yang memada bagi masyarakat. Demikian pula dalam pemenuhan berbagai administrasi kependudukan misalnya pengadaaan Surat Izin Mengemudi bagi masyarakat, Klinik pelayanan dapat memfasilitasi kepentingan jenis layanan ini dengan pihak kepolisian untuk pemenuhannya.

Klinik pelayanan juga selaku organisasi social, (Radjak et al., 2024) dalam konsep civil society dapat meningkatkan kelembagaan masyarakat secara mandiri dalam memenuhi kebutuhan mereka misalnya: membangun sarana publik berupa tempat ibadah, sarana olahraga dan kesenian, tempat pengajian dan lain sebagainya untuk pemenuhan kepentingan bersama sesuai dengan kebiasaan-kebiasaan masyarakat setempat, (Handini et al., 2021).

Dari beberapa peran yang telah diuraikan tersebut, maka model pelayanan publik oleh Klinik Pelayanan dapat dilakukan secara efektif sebagaimana dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 7: Model Penerapan Civil Society Dalam Peningkatan Layanan Publik Melalui Organisasi Klinik Pelayanan Publik

4. KESIMPULAN

Simpulan dari pengabdian ini dilakukan dengan tujuan pengembangan penerapan civil society melalui peran organisasi sosial masyarakat berupa Organisasi klinik pelayanan publik. Beberapa faktor keberhasilan yang menentukan peningkatan pelayanan publik melalui peran pemberdayaan masyarakat yang dijalankan melalui fungsi Organisasi Klinik Pelayanan Publik. Model pengembangan dengan faktor-faktor keberhasilan antara lain: 1) dukungan publik; 2) sumberdaya pelayanan; 3) komunikasi dan 4) peran fasilitator dalam pemberdayaan masyarakat. Keseluruhan faktor tersebut diperlukan untuk peningkatan ketepatan sasaran antara tujuan pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Saran untuk keberlanjutan program organisasi Organisasi Klinik Pelayanan Publik di Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kab. Gorontalo untuk pemberdayaan masyarakat dalam pelayanan dan berjalannya program perlu dilakukan kerjasama antar lintas sektor termasuk pelibatan masyarakat dapat dimulai dengan perencanaan program, dalam pelaksanaan kegiatan, serta dapat melakukan evaluasi agar tujuan organisasi Klinik Pelayanan Publik dapat diwujudkan bersama.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada: 1) Kepala Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo yang mendukung program pengabdian ini dan telah membentuk Klinik Pelayanan Publik; 2) Terima kasih kepada Ketua Karang Taruna yang telah memolopori kegiatan organisasi ini sampai terbentuknya kepengurusan organisasi klinik Pelayanan Publik; 3) Terima kasih kepada Ketua LPPM Universitas Negeri Gorontalo yang telah memfasilitasi mahasiswa dan dosen dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, S. N. (2025). Responsivitas Pelayanan Publik di Era Digital: Evaluasi Peran Institusi dalam Penanganan Cyber Sexual Harassment. *Parlementer: Jurnal Studi Hukum Dan Administrasi Publik*, 2(2), 70–81. <https://doi.org/10.62383/parlementer.v2i2.669>
- Amalia, S., Dwi, I., & Nurhaeni, A. (2021). Komunikasi dan Disposisi Penanganan Kekerasan Pada Perempuan dan Anak: Studi Kasus Pada Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Kota Surakarta. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(2), 300–397.
- Ardiansyah. (2020). *Ardiansyah. (2020). Menciptakan Dan Mengembangkan Usaha Baru UMKM Di Desa Biluango Kecama*. LPM UNG.
- Azzuhri, M. (2009). Pendidikan Berkualitas (Upaya Menuju Perwujudan Civil Society). *Jurnal Forum Tarbiyah*, 7(2), 143–156.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media.
- Beenstock, Z. (2016). *The Politics Of Romanticism*. Edinburgh University Press.
- Castells, M. (2008). The new public sphere: Global civil Society, communication networks, and global governance. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 616(1), 78–93. <https://doi.org/10.1177/0002716207311877>
- Colette, M. (2015). *Freedom and Dignity in The Social Contract. 1*.
- Culla, A. S. (1999). *Masyarakat Madani Pemikiran Teori dan Relevansinya dengan Cita-Cita Reformasi*. Raja Grafindo.
- Darmawan, J. M. & lalu. (1999). *Wacana Civil Society (Masyarakat Madani) DI Indonesia*.
- Devano, A. G., Lusiana, M. M., Aulia, Z., Adyatma, F., Wandini, V. V., Wulandari, P. K., Studi, P., & Pemerintahan, I. (2025). Kolaborasi Antar Aktor dalam Penyediaan Layanan Publik di Kota Malang: Studi pada Layanan Job Fair Active Learning. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(2), 2025. <https://joecy.org/index.php/joecy>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *JAPaBIS: Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Gaspersz, V. (2011). *Total quality management (TQM)*. Gramedia Pustaka Utama.
- Handini, S., Sukei, & Astuti, H. K. (2021). *Pemberdayaan Masyarakat Desa dalam Pengembangan UMKM Wilayah Pesisir* (1st ed.). Scopindo Media Pustaka.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Indonesia, K. R. (2003). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

- Jayasuriya, K., & Hewison, K. (2004). The antipolitics of good governance: From global social policy to a global populism? *Critical Asian Studies*, 36(4), 571–590. <https://doi.org/10.1080/1467271042000273257>
- Jayasuriya, K., & Rodan, G. (2007). Beyond Hybrid Regimes: More Participation, Less Contestation in Southeast Asia. *Https://Doi.Org/10.1080/13510340701635647*, 14(5), 773–794. <https://doi.org/10.1080/13510340701635647>
- Kusuma, V. A. M., Sahabuddin, Z. A., & Hutasoit, P. S. J. K. (2022). Strategi Digital Marketing pada Usaha Mikro dan Menengah (UMKM) di Masa Pandemi Covid-19 Melalui Pendekatan Pemberdayaan Ekonomi Rakyat. *Jurnal Cafeteria*, 3(1), 24–35. <http://ejurnal.universitaskarimun.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/492>
- Macid, H. M. (1987). *John Stuart Mill: 1806-1873. History of Political Philosophy*.
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah Pelayanan Publik DI Indonesia Dalam Perspektif Adminsitrasi Publik*. I(2), 81–90.
- Morris, C. W. (1999). *The Social Contract Theoritis*. Rowman & Littlefield Publishing, INC.
- Nurdin, I., Imelda, D. Q., Budiarti, I. N., & Dwiyant. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia Mengelola Talenta Untuk Kinerja Optimal* (1st ed.). Media Penerbit Indonesia.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Tahta Media, Ed.; 1st ed.). Tahta Media.
- Radjak, D. A., Ra'is, D. U., & Rohman, A. (2024). *Pembangunan Masyarakat Desa*. Forind.
- Raharjo, M. D. (1999). *Demokrasi, Agama dan Masyarakat Madani*. 25–33.
- Rahman, M. T. (2013). *FILSAFAT SOSIAL DAN POLITIK TRANSFORMATIF (Kajian Perbandingan antara Pemikiran Marx dan Shariati)*.
- Rizani, A. (2017). Analisis Potensi Ekonomi Di Sektor Dan Subsektor Pertanian, Kehutanan Dan Perikanan Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 15(2), 137. <https://doi.org/10.22219/jep.v15i2.5361>
- Rumbogo. (2014). *Pengembangan Kebijakan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.
- Septiana, A. R., Zahari, A. F. M., & Tohopi, R. (2020). Policy Implementation: The Strengthen Communication In Fishermen Insurance Government Program (BPAN) Tanggetada District, Kolaka Regency. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, 10(2), 507–517. <https://doi.org/https://doi.org/10.26858/jiap.v10i2.16198>
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik* (Yudi & Fendy, Eds.). Medika Aksara Globalindo. www.sastratara.co.id
- Sihombing, Y. (2023). Inovasi Kelembagaan Pertanian Dalam Mewujudkan Ketahanan Pangan. *Proceedings Series on Physical & Formal Sciences*, 5, 83–90. <https://doi.org/10.30595/pspfs.v5i.707>
- Sofwan, E. (2017). Penguatan Civil Society Berdasarkan Hak Asasi Manusia Di Negara Hukum Pasca Amandemen Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 1. *Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 4, 287–315.
- Stark, R. (2003). *One True God Consequences of Monotheism*, terj. M. Sadat Ismail. Nizam Press.
- Sudiono, L. (2020). *State And Civil Society : G.W.F Hegel Conception On The State's Constitution*. 32, 122–134.
- Sukmariningsih, R. M., & Mashari. (2023). Urgensi Penggunaan Politik Identitas Terhadap Perilaku Pemilih Pada Pilihan Presiden 2024 yang Demokrasi. *Prosiding APHTN-HAN*, 1(1), 297–316. <https://www.voaindonesia.com>
- Tohopi, R., Nani, Y. N., Tui, F. P., & Abdussamad, J. (2024). Tata Kelola Kebijakan Dana Desa dan Partisipasi Kultural Masyarakat Desa di Kabupaten Boalemo. *Dynamics Of Rural Society Journal*, 2(1), 11–21.
- Wicaksono, A. S. (2022). Perbandingan Kontrak Sosial John Locke dan Thomas Hobbes. *Adalah*, 6(2), 89–97. <https://doi.org/10.15408/adalah.v6i2.25075>
- Winarsih, R. & A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka. Pelajar.
- Yee, L. M., Ming, H. W., & Yang, Y. (n.d.). *Rousseau and The Social Contract*.
- Zulkifli, & Tahir, I. (2023). *Pemerintah Daerah: Antara Inovasi, Kinerja Organisasi, dan Pelayanan Publik* (Ruhimat, Ed.). Epigraf Komunikata Prima.