

## PENDAMPINGAN PELAYANAN PUBLIK YANG RESPONSIF DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITI PROVINSI JAWA TIMUR

Rizal Rohdianto<sup>1</sup>, Arif Darmawan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[rrohianto17@gmail.com](mailto:rrohianto17@gmail.com), [arif@untag-sby.ac.id](mailto:arif@untag-sby.ac.id)

### ABSTRAK

Pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang harus diikuti dengan tanggung jawab dan respon oleh aparat birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai provider. Dengan model pelayanan new public service menekankan bahwa pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders. Pelayanan Publik, yang berarti berbagai aktifitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Pemenuhan kebutuhan manusia yang dilakukan secara istimewa tersebut dilakukan oleh badan publik sehingga jenis pelayanannya juga merupakan pelayanan kepada publik atau masyarakat (public service).

**Kata Kunci :** Pendampingan, Responsive, Pelayanan,

### ABSTRACT

*Public services are intended to provide legal certainty and relationships between the community and administrators in public services. Quality service is a service that must be followed with responsibility and response by bureaucratic officials in carrying out their duties as providers. The new public service model emphasizes that public services must be responsive to various existing public interests and values. In the context of public services, accountability is a measure that shows the level of conformity of service delivery with external values or norms that exist in society or are held by stakeholders. Public Services, which means various activities aimed at meeting people's needs for goods and services. Fulfillment of human needs is carried out in a special way by public bodies so that the type of service is also a service to the public or society (public service).*

**Keywords:** Accompaniment, Responsive, Service,

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah fasilitas yang diberikan kepada masyarakat umum berupa barang dan jasa. Dalam praktik pemerintahan, negara mempunyai kewajiban memberikan pelayanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar seluruh warga negara kerangka pelayanan publik, yang merupakan diatur oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu cara untuk mempermudah dalam menyelenggarakan urusan administrasi publik atau barang dan jasa. Perlindungan hukum terhadap pelayanan publik dijamin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Nomor tentang Pelayanan Publik Bagi Negara dan Masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat berhak mengakses layanan publik yang relevan dengan kebutuhannya, baik untuk urusan administrasi maupun kebutuhan lainnya. Sedangkan dalam undang-undang ini, pemerintah wajib memberikan pelayanan publik sesuai dengan prosedurnya.

Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik merupakan inisiatif yang dilakukan sesuai dengan keinginan dan tuntutan seluruh masyarakat. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara langsung melalui aktivitasnya. Pada dasarnya setiap orang membutuhkan jasa, dan dalam kasus ekstrim bahkan dapat dikatakan bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Negara mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada seluruh warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka.

Kualitas Pelayanan harus dilakukan seketat mungkin dengan mengikuti prosedur standar Mutu Pelayanan. Layanan masyarakat merupakan salah satu elemen strategi

perusahaan dalam memasarkan produk dan jasa. Di era pemasaran saat ini, keberhasilan suatu produk atau jasa sangatlah penting, baik dipasarkan atau tidak. Berhubungan erat dengan pelayanan sebelum dan sesudah transaksi penjualan. Banyak perusahaan dengan harga yang berkualitas tinggi, menarik dan rendah gagal dalam pemasaran dan kalah dalam persaingan. Kami menemukan permasalahan yang dihadapi masing-masing perusahaan relatif sama. Dengan kata lain, layanan yang disediakan oleh masing-masing perusahaan rentan.

Kualitas pelayanan secara inheren mempengaruhi kepuasan masyarakat dan harus ditingkatkan. Namun perlu ditekankan bahwa mengukur kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang mudah, karena kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan diakhiri dengan persepsi masyarakat itu sendiri. Menurut Zeithmal, Kepuasan adalah tanggapan konsumen yang memenuhi harapannya. Kualitas pelayanan terbentuk setelah konsumen atau pelanggan menggunakan suatu layanan dan membandingkan hasil kualitas layanan yang diterima dengan harapan kualitas layanan yang ingin dicapai.

Kurangnya kualitas pelayanan publik pemerintah dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat sudah menjadi kekhawatiran sejak lama. Hal ini terlihat dari adanya pengaduan masyarakat berbeda yang disebarkan melalui media massa dan media sosial berbeda, sehingga menimbulkan kondisi kurang baik terhadap kinerja pegawai pemerintah. Karena peran utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan publik telah menjadi tolak ukur nyata kinerja pemerintah. Karena mutu pelayanan publik merupakan kepentingan banyak orang, dan masyarakat terkena dampak dari setiap daerah yang berhasil dibangun, maka masyarakat tidak dapat secara langsung menilai kinerja pemerintahannya berdasarkan mutu pelayanan publik yang diterimanya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, efektif dan efisien serta akuntabilitas meningkatkan citra positif pemerintah di mata masyarakat.

Penciptaan Indeks Kepuasan masyarakat merupakan salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan publik yang diamanatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Negara (SPPN). Selain itu, data indeks kepuasan masyarakat akan menjadi bahan evaluasi terhadap elemen-elemen pelayanan yang masih memerlukan perbaikan, serta menjadi motor penggerak setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Responsivitas juga menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas sangat diperlukan di dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat.

Responsivitas juga menjadi salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur dalam perundang-undangan. Responsivitas menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dimasukkan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan publik, transparansi dan responsivitas menjadi hal yang penting sebagai upaya penciptaan good governance.

Praktik kerja lapangan atau magang merupakan salah satu kegiatan yang wajib ditempuh oleh mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya. Oleh karena itu,

mahasiswa dituntut untuk bekerja mandiri dan mempunyai suatu keahlian atau keterampilan agar mampu bersaing dalam dunia kerja. Adanya program magang diharapkan dapat melatih mahasiswa untuk bekerja mandiri dan belajar dari kehidupan pekerjaan dan menambah wawasan mahasiswa. Kegiatan magang pada dasarnya adalah untuk membandingkan antara teori yang diterima di perkuliahan dan kenyataan yang terjadi di lapangan.

Magang ini sangat penting karena mahasiswa dapat mengetahui sejauh mana perkembangan komunikasi dan cara kerja yang ada pada instansi publik. Dengan adanya magang, maka dapat membentuk pola pikir yang terarah dan membangun bagi mahasiswa. Selain itu dapat sebagai bekal untuk mempersiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang penuh persaingan, serta mengetahui bagaimana kerjasama dan komunikasi yang dilakukan oleh karyawan dalam suatu instansi terkait. (Anggraeny Puspaningtyas, S.AP. et al., 2022).

Pada kegiatan ini para mahasiswa peserta magang memilih salah satu lembaga yaitu Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, dikarenakan selaras dengan ilmu yang telah mahasiswa pelajari pada perkuliahan Administrasi Negara di Universitas 17 Agustus Surabaya seperti analisis kebijakan, observasi dan pendataan, manajemen organisasi, manajemen proyek, kemampuan dalam menggunakan IPTEK untuk diaplikasikan pada pelayanan publik, dan sebagainya. Dengan beberapa kemampuan yang dimiliki oleh peserta magang maka diharapkan pada kegiatan magang ini, mahasiswa yang menjadi peserta magang bisa ikut membantu dan berperan dalam berbagai aspek yang sesuai untuk menjalankan urusan publik, seperti mengerjakan urusan administrasi, dengan demikian para peserta magang (mahasiswa) dapat belajar secara langsung di lapangan bagaimana menerapkan ilmu yang telah dipelajari dengan benar dan tepat sehingga pada saat menyelesaikan kegiatan magang mahasiswa yang menjadi calon pelaku urusan publik telah siap untuk bekerja di lapangan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan untuk mempermudah dalam proses pelaksanaan magang di instansi sebagai berikut :Proses pengumpulan data secara langsung dengan pengamatan, mencatat, atau mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Pelaksanaan Realisasi atau proses kegiatan magang berlangsung, dalam proses ini penulis melakukan pembelajaran langsung di lapangan Dokumentasi Karena ada beberapa hal penting dalam proses pelaksanaan penulis menggunakan catatan agar bisa dibaca kembali dan akan di pelajari untuk menyelesaikan tugas yang sudah direncanakan. Laporan Hasil data yang diperoleh penulis dari proses kegiatan magang akan disusun untuk hasil akhir laporan dan luaran magang.

### **Pelayanan di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yaitu**

Standard pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

1. Pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan.
2. Dokumen pendaftaran organisasi kemasyarakatan yang memenuhi persyaratan dikirimkan ke Kementerian Dalam Negeri tepat waktu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

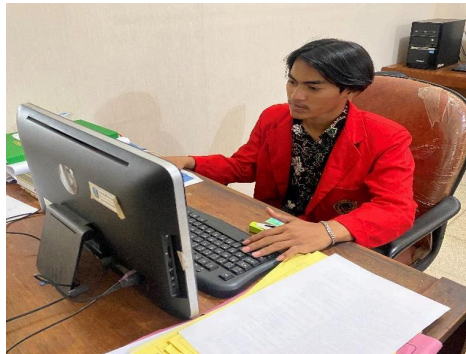
Pada hari pertama kegiatan magang sudah menyiapkan diri dan kemampuan untuk

menjadi pendukung dan memberikan kontribusi terhadap instansi atau tempat yang telah penulis pilih sebagai tempat belajar dan menambah pengetahuan dan pengalaman baru. Tempat pelaksanaan atau tempat yang dipilih penulis untuk tempat magang adalah Badan kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur Bidang Ekonomi sosial budaya yang dimana membantu melakukan pembuatan surat jalan serta membantu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Dinas Provinsi Jawa Timur.

Kegiatan magang ini berjalan selama 40 hari kerja dengan jam kerja mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB. Selama berjalannya proses magang, pengabdian menjalankan job desk sesuai dengan yang diberikan oleh pembina magang di tempat. Sebelum diberikan job desk, pengabdian juga melewati masa pelatihan agar dalam proses bekerja kedepannya tidak kebingungan dan sudah memahami alur dari proses kerja di Bidang Ekonomi sosial dan budaya. Dalam proses pelatihan, pengabdian juga bisa mengikuti arahan dengan baik dan juga termasuk menguasai dalam bidang administrasi pengelolaan dokumen. Jadi, untuk pekerjaan kedepannya pengabdian tidak begitu mengalami kesulitan karena sudah paham dan menguasai bidang job desk yang dikerjakan.

Dalam proses magang, pengabdian melakukan kegiatan pembuatan surat jalan penuh dalam setiap kegiatan.. Setiap ada surat atau undangan yang masuk ke bagian Bidang Ekonomi sosial budaya maka surat tersebut wajib dikelola dan diinput ke computer agar datanya lebih tersusun rapi dan tidak tercampur dengan surat lainnya. Data surat harus terkoordinir secara teratur sesuai dengan kolom data masing-masing. Hal ini dilakukan agar dalam pencarian dan pengelolaannya pihak instansi dapat dengan mudah mencarinya dan tidak

memakan banyak waktu.



Indikator kunci seberapa baik layanan publik disampaikan adalah kualitas layanan. Akibatnya, metrik dari Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik digunakan peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Surabaya. Pedoman dalam Pasal 4 UU tersebut harus diikuti dalam penyelenggaraan pelayanan publik sejak berlakunya UU 25 Tahun 2009. Badan Kesbangpol Kota Surabaya, khususnya, memiliki pernyataan sebagai berikut tentang pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

#### 1. Kepentingan Umum

Pelayanan publik harus senantiasa mengutamakan masyarakat dalam pelaksanaannya dengan tetap memperhatikan tanggung jawab tertentu, sesuai dengan prinsip kepentingan umum. Seperti Badan Kesbangpol Kota Surabaya menyediakan produk pelayanan berupa Ormas Tanda Lapor, Rekomendasi Perizinan PKL/Penelitian, Tanda Lapor Partai Politik, Penerbitan/Perpanjangan Surat Keterangan Lapor Orang Asing ( SK.LOA ).Terkait penempatan pegawai di Badan Kesbangpol Kota Surabaya sudah sesuai dengan bidangnya.

1. Memproses kelengkapan data dan tujuan pengajuan. Sebelum pengabdian melakukan penginputan dan pengelolaan ke computer, pengabdian dihibahkan untuk melakukan pengecekan dokumen apakah sudah sesuai dengan prosedur yang sudah disediakan dari pihak instansi. Jika sudah sesuai maka bisa langsung direkap. Hal ini dilakukan agar dalam pengerjaan selanjutnya bisa lebih mudah dan tidak tercampur antara dokumen yang sudah lengkap dan tidak lengkap. Sehingga memudahkan penulis dan pihak instansi lebih mudah dalam pemrosesan datanya.
2. Melakukan penginputan data ke computer. Hal ini penulis lakukan saat sub-bagian pengurus instansi sudah melakukan tindak lanjut dari kegiatan sebelumnya. Jika pengabdian sudah menerima dokumen yang sudah ditindak lanjuti oleh pengurus instansi sebelumnya, maka sudah dipastikan dokumen tersebut sudah tertata rapi dan sudah sesuai dengan prosedur instansi. Disini, pengabdian menginput data sesuai bagian masing-masing di kolom data computer. Jadi, pengabdian harus menginput sesuai dengan judul kolom yang sudah disediakan dan disesuaikan dengan point dari dokumen tersebut. Hal ini dilakukan agar dalam proses pencarian data tidak terjadi kelamaan waktu ataupun kesusahan untuk mencari data.
3. Melakukan pembuatan surat jalan Setelah melakukan penginputan data ke computer, pengabdian melakukan pembuatan surat jalan untuk instansi atau ke pemandu magang dan melaporkan bahwa data sudah diinput ke computer secara rapi dan sesuai dengan panduan. Setelah itu, pengabdian kembali melanjutkan pembuatan surat jalan dinas

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kegiatan magang ini merupakan bentuk implementasi secara sistematis dan sinkron antar program pendidikan dengan keterampilan yang diperoleh melalui aktivitas kerja secara langsung untuk mencapai tingkat keahlian tertentu. Magang bagi mahasiswa merupakan pengalaman baru secara individu untuk belajar dan mengetahui pengalaman kerja yang ada pada sebuah perusahaan. Pada saat magang, mahasiswa akan mendapatkan ilmu baru dan pengalaman kerja yang baik yang diajarkan oleh para pendamping mereka. Magang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur Bidang Ekonomi sosial budaya memberikan pembelajaran mengenai pembuatan surat perjalanan tugas. Dari sini, penulis bisa mendapatkan pengalaman menginput data dan mengetahui sistem dari perekapan kegiatan, pembuatan surat jalan dan perekapan data di computer secara rapi, validasi, hingga proses tanda tangan dan terkonfirmasi kegiatan yang nantinya akan melibatkan masyarakat. Dengan melakukan tugas magang ini, penulis juga bisa membantu instansi untuk menyelesaikan perekapan dokumen secara lebih cepat dan mengurangi penumpukan data-data yang belum terselesaikan. Selain itu, juga penulis mendapatkan relasi yang memberikan motivasi dan nilai positif yang dapat membangkitkan semangat penulis untuk selalu menjalankan kegiatan positif dan berguna bagi orang lain.

Saran yang diberikan kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur diharapkan menjalin kerjasama kembali dengan mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Meningkatkan kinerja karyawan agar lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam menjalankan job desk nya masing-masing. Selalu menjaga interaksi dengan sesame agar tetap terjaganya kekeluargaan yang baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

Jurnal Professional FIS UNIVED Vol.7 No.1 Juni 2020

Delly Mustafa / Jurnal Administrasi Publik, Volume 5 No. 1 Thn. 2015

Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau Vol. 1, No. 1, Edisi Januari – Juni 2021

