

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI
PENELITIAN DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI JAWA
TIMUR**

Ilham Yusuf Kurniawan¹, Yusuf Hariyoko²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Ilhamyusuf784@gmail.com, yusufhari@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan kepada individu atau masyarakat yang mempunyai kebutuhan organisasi sesuai dengan prosedur dan pedoman yang telah ditetapkan. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik ialah unsur kepentingan urusan pemerintah bidang kesatuan bangsa dan politik dalam negeri. Tugas dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur sendiri ialah menyelenggarakan penyusunan dan kebijakan daerah dengan tujuan khusus, yaitu yang berkaitan dengan politik dan bangsa. Selain dari tugas utama tersebut, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik juga memiliki andil dalam pelayanan salah satu tugasnya yaitu dalam pembuatan surat rekomendasi penelitian, skripsi, dan juga PKL. Pengurusan surat rekomendasi diatas merupakan persyaratan wajib bagi seorang peneliti maupun mahasiswa. Tujuan dari penerbitan surat penelitian ini sebagai sebagai syarat survey untuk Pemberian Izin Penelitian oleh Pemerintah Daerah dan juga sebagai rujukan Bagi Peneliti dalam Memperoleh Izin Penelitian. Tujuan dari artikel ini yaitu untuk menganalisis proses pelayanan yang ada di Bakesbangpol Prov Jatim. Hasil yang diperoleh yaitu membantu masyarakat dalam proses pengurusan surat rekomendasi penelitian serta menjelaskan pentingnya pengurusan surat penelitian ini kepada Masyarakat

Kata Kunci : Bakesbangpol, Pelayanan, Surat Rekomendasi Penelitian

ABSTRACT

Public service can be defined as providing services to individuals or communities who have organisational needs in accordance with established procedures and guidelines. The Agency for National Unity and Politics is an element of government affairs in the field of national unity and domestic politics. The task of the Agency for National Unity and Politics of East Java Province is to carry out regional formulation and policies with special objectives, namely those related to politics and the nation. Apart from these main tasks, the National and Political Unity Agency also has a role in serving one of its tasks, namely in preparing letters of recommendation for research, theses, and also PKL. Arranging the recommendation letter above is a mandatory requirement for a researcher or student. The purpose of publishing this research letter is as a survey requirement for granting research permits by the regional government and also as a reference for researchers in obtaining research permits. The purpose of this article is to find out the service process at Bakesbangpol East Java Province. The results obtained are helping the community in the process of processing research recommendation letters and explaining the importance of processing these research letters to the community

Keywords: Bakesbangpol, Service, Research Recommendation Letter

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan kepada individu atau masyarakat yang mempunyai kebutuhan organisasi sesuai dengan prosedur dan pedoman yang telah ditetapkan. Menurut R.A Supriyon (1999:300), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi akan memenuhi kebutuhan konsumen dan menciptakan sentimen unik mereka sendiri. Apabila terdapat pelayanan pelanggan yang baik maka konsumen akan merasa puas, hal ini menjadikan pelayanan pelanggan menjadi faktor penting dalam mendorong konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. (Cuk Hartono. Aris & Adi,2023) Pengertian Pelayanan Publik disebutkan dalam UU No 25 Tahun 2009 yang berbunyi: "Rangkaian kegiatan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara atau masyarakat atas barang dan jasa serta dukungan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku" (Perencanaan et al.,(2021 . Meski telah disahkan UU Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009, persoalan tetap ada. Karena birokrasi yang mendukung mereka, diketahui bahwa masyarakat di Indonesia tidak puas dengan pelayanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah. Birokrasi ini seringkali lambat, rumit, berbelit-belit, kurang transparan, kurang informasi, dan ditandai dengan kurangnya sumber daya. Misalnya proses pengurusan perizinan atau administrasi masyarakat harus datang langsung ke instansi atau unit perizinan. Secara umum masyarakat hanya tahu syarat apa yang perlu diperlukan dan yang dilakukan sesudah mengunjungi instansi yang dituju. (Alya Dwi Rahayu, Hanny Purnamasari ,2023). Berdasarkan informasi yang

diberikan Indeed, surat rekomendasi adalah serangkaian pedoman terkait pekerjaan, atau tugas akademis yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau institusi. Dan Berdasarkan Permendagri No. 64 tahun 2011 sebagaimana diubah dengan Permendagri No. 7 Tahun 2014, surat izin penelitian atau surat rekomendasi hanya bertujuan untuk sebagai berikut: 1. Berfungsi sebagai sarana bagi peneliti Pemda untuk menerbitkan rekomendasi penelitian; 2. Menjadi acuan bagi peneliti dalam melaksanakan rekomendasi penelitian; 3. Tertib administrasi.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik ialah unsur kepentingan urusan pemerintah bidang kesatuan bangsa dan politik dalam negeri, yang ditituhukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati sebagaimana Sekretaris Daerah. Tugas dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur sendiri adalah menyelenggarakan penyusunan dan kebijakan daerah dengan tujuan khusus, yaitu yang berkaitan dengan politik dan bangsa. Selain dari tugas utama tersebut , Badan kesatuan Bangsa dan Politik juga memiliki andil dalam proses pembuatan surat rekomendasi penelitian, skripsi, dan juga PKL. Pengurusan surat rekomendasi diatas merupakan persyaratan wajib bagi seorang peneliti maupun mahasiswa . Tujuan dari penerbitan surat penelitian ini sebagai sebagai syarat survey untuk Pemberian Izin Penelitian oleh Pemerintah Daerah dan juga sebagai rujukan Bagi Peneliti dalam Memperoleh Izin Penelitian. Menurut temuan pada saat melakukan magang di Badan Kesbangpol Provinsi Jawa Timur bahwa pelayanan publik belum terselenggara secara efektif. Hasil penemuan bisa dijelaskan, Ketika masyarakat memproses surat rekomendasi atau izin, misalnya, memakan waktu bisa sampai 1 jam menunggu bila masyarakat atau pemohon datang langsung ke kantor , sehingga tidak sesuai dengan aspek waktu pelayanan yang diatur di SOP. Hal ini dapat terlihat dari ketersediaan komputer dibidang pelayanan rekomendasi/perizinan penelitian dan PKL hanya terdapat komputer 2 (dua) dan printer hanya 1 , sehingga dapat menjadi faktor dari terhambatnya pelayanan. Dan juga terdapat Kekurangan di SDMnya, SDM di bagian pelayanan Bakesbangpol Prov Jatim hanya 2 orang saja. Satu orang tersebut termasuk dalam rentan lanjut usia dimana sangat kurang handal dalam proses pengoperasian komputer dan juga menjadi penghambat dalam pembuatan surat rekomendasi penelitian.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam jurnal pengabdian ini adalah metode kualitatif yang memadukan metode pengumpulan data observasional dengan metode analisis data untuk menunjukkan bahwa hasil penelitian kualitatif merupakan hasil penelitian pustaka yang terdiri dari rekaman tertulis atau audio serta bukti-bukti anekdotal. dari mata pelajaran. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman umum atas pernyataan sosial yang dibuat oleh partisipan sudut pandang.. Bogdan & Biklen, s (1992: 21) Berdasarkan data-data yang sesuai dengan fakta-fakta yang disajikan, maka penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang diteliti dan melakukan penelitian pustaka (deskresearch) secara komprehensif dengan menggunakan bahasa tulis dan lisan, serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Tempat pengabdian ini bertempat di Badan Kesatuan Bangsaan Politik Provinsi Jawa Timur. Objek penelitian yakni Layanan Proses pembuatan Surat Rekomendasi Penelitian dengan subjek penelitiannya adalah kantor Bakesbangpol Prov Jatim dalam pelayanan di Bakesbangpol Prov Jatim Ini menerima jasa pembuatan surat izin penelitian , PKL dan juga skripsi. Fokus penelitian ini adalah pada bidang pengamatan penelitian yaitu analisa dan observasi lebih terarah. Fokus penelitian ini adalah terikat dalam Proses Pembuatan Surat rekomendasi penelitian sebagai acuan pemohon untuk izin penelitian di suatu instansi atau daerah terkait. Data penelitian ini diperoleh dari para pegawai negeri yang bekerja di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, khususnya di Kantor Bangsa Kesatuan Bangsa dan Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Timur. Jenis data yang dikumpulkan disebut data primer. Data primer mengacu pada informasi yang dikumpulkan secara diam-diam dan sistematis dalam rangka melakukan penelitian survei yang akan dilakukan di lokasi yang ditentukan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut: a) Teknik Observasi, b) Teknik Partisipasi Aktif, c) Teknik Dokumentasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik yang dilaksanakan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur. Kegiatan Tersebut Merupakan program Magang Penulis. Program magang ini dilaksanakan guna untuk untuk melihat layanan publik kepada masyarakat.



Gambar 1 Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur

Kegiatan gambar diatas merupakan dalam pelaksanaan kegiatan magang yang penulis lakukan pada tanggal 31 Juli – 22 September 2023. Penulis ditempatkan pada bagian pelayanan khususnya pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin penelitian atau juga PKL. Hasil yang dicapai penulis selanjutnya akan dijelaskan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel.1 Hasil yang dicapai Selama Magang

| No. | Nama Kegiatan | Keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh | Peningkatan Kapasitas | Sikap dan Nilai – Nilai |
|-----|---|--|--|---|
| 1 | Membantu dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian ataupun PKL | - Saya diajarkan bagaimana cara melayani masyarakat atau pemohon yang ingin membuat surat perizinan penelitian ataupun PKL | - Menyampaikan informasi pelayanan ke Pemohon dengan bahasa yang baik dan benar | - Kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pemohon di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov Jatim. |
| 2 | Mencetak Surat perizinan penelitian ataupun PKL | - Bersosialisasi langsung dengan pemohon yang datang. - Kerja sama antar tim | - Pengetahuan baru mengenai perizinan penelitian - Menanggapi pertanyaan pemohon terkait kelanjutan perizinan penelitian. | - Ketelitian dalam Proses penggerjaan surat perizinan penelitian ataupun PKL. - Ketepatan waktu dalam proses penggerjaan surat izin penelitian |

Penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Pelayanan Publik di setiap lembaga negara, mulai dari tingkat kabupaten/kota hingga kabupaten/kota dan Bakesbangpol tersebut, kelangsungan proses pelayanan publik yang optimal (Rhega Huda Firmansyah, 2023). Di bawah ini beberapa contoh kendala yang dihadapi saat memberikan pelayanan publik di kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur sebagai berikut :

1. Dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang ada di kantor Bakesbangpol. Pemohon harus rela menunggu dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung.

2. Keterbatasan kompetensi aparatur yang dikarenakan faktor usia dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi lama .

Adapun Prosedur Persyaratan untuk mengurus izin penelitian ataupun PKL yang ingin dijelaskan.

A. Prosedur Persyaratan diantaranya:

1. Surat Permohonan dari Universitas/Lembaga (Asli)
2. Surat Proposal (Permohonan Rekomendasi penelitian yang dituju) - (Foto Copy)
3. Foto Copy Identitas/ KTP

Untuk prosedur pembuatan surat izin rekomendasi penelitian di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut :

1. Siapkan dokumen seperti proposal, surat pengantar dari kampus atau Lembaga penelitian dan foto copy ktp yang bersangkutan
2. Serahkan dokumen tersebut kepada petugas pelayanan
3. Petugas pelayanan memberikan formulir dan diisi selanjutnya untuk memproses surat izin rekomendasi penelitian atau penelitian sesuai dengan kebutuhan yang diminta.
4. Setelah pengisian formulir selesai, data beseerta dokumen diserahkan kepada petugas yang melakukan penginputan data dalam proses pembuatan surat rekomendasi penelitian atau magang
5. Tunggu proses penginputan data selesai

Dengan Penjelasan penulis Mengenai hasil yang dicapai selama magang. Dapat disimpulkan bahwa penulis sudah membantu dibagian pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur.

Selama pelaksanaan magang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur , penulis sudah membantu di bagian pelayanan survey yang berinteraksi langsung kepada masyarakat di kantor pelayanan dengan kepentingan permohonan pelayanan survey seperti permohonan rekomendasi penelitian, permohonan skripsi, permohonan PKL atau magang. Pembahasan akan dibahas menggunakan Teorinya Zeithaml, Parasuraman, dan Berry bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy (Reza Fahrur Marfiati, 2023). Hasil analisis kualitatif masing-masing dimensi individu dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dimensi Tangibles (bukti fisik)

Kasus dalam teori ini menjelaskan mengacu pada fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur . Berawal dari kebersihan kantor, penulis menyaksikan sendiri bahwa badan kesatuan bangsa dan politik provinsi jawa timur sangat memperhatikan kebersihan serta ketertiban, namun kebersihan dan ketertiban kantor tetap terjaga. seperti pagi sebelumnya. pelayanan buka, istirahat makan siang dan setelah pelayanan selesai (tutup) petugas kebersihan sangat tanggap menjaga kebersihan dan ketertiban dalam pelayanan sehingga tercipta kenyamanan. Namun masih terdapat kekurangan dalam indikator ini yaitu pada sarana dan prasarana yang dimana masih kurang memadai seperti komputer dan juga alat printnya masih terbilang kurang.

Dapat disimpulkan bahwa dimensi Tangible nya , masih terdapat kekurangan dari segi sarana dan prasarannya

2. Dimensi Reliability (kehandalan)

Dalam Indikator ini pelaksanaan pelayanan masih terdapat petugas pemberi layanan yang belum handal dalam pengoperasian komputer. Dikarenakan petugas pemberi layanan disini sudah masuk lanjut usia. Hal ini dapat membuat proses pelayanan menjadi terhambat.

Dapat disimpulkan bahwa dimensi kehandalan disini masih terdapat permasalahan yaitu pada petugas pemberi pelayanan sendiri yang dimana masih ada petugas yang belum handal dalam pengoperasian komputer.

3. Dimensi Responsiveness (ketanggapan)

Pelayanan yang diberikan pasti akan selalu menemui beragam kasus yang dialami oleh masyarakat. Oleh karena itu, perlunya petugas yang aktif dan gesit dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Dari hasil observasi yang dilakukan, petugas memiliki ketanggapan yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya tempat khusus pada setiap pelayanan Survey yaitu pusat Informasi. Dimana pemohon dapat berkonsultasi terlebih dahulu kepada petugas mengenai maksut dan tujuannya . Nantinya petugas menjelaskan terkait prosedurnya sehingga pemohon dapat memperoleh Surat rekomendasi penelitian yang dibutuhkan.

Dapat disimpulkan bahwa responsive petugas terhadap pelayanan sudah sangat baik diliat dari para petugas yang melayani pemohon yang berkunjung ke badan kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Setiap jenis pelayanan perlu adanya kejelasan dan kepastian dalam pelayanan yang diberikan. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai petugas diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan yang optimal dan tuntas. Hal ini berkaitan dengan jaminan kualitas produk dan layanan yang tepat waktu. Berdasarkan obeservasi yang dilakukan, produk surat rekomendasi yang dikeluarkan Bakesbangpol Prov Jatim merupakan legal dan dapat dinyatakan valid kebenarannya. Data yang disimpan dijamin aman dan kerahasiannya dapat dijaga karena dijamin oleh undang-undang..

Dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan disini sudah legal yang berarti bahwa sudah ada dasar hukumnya

5. Dimensi Empathy (empati)

Rasa empati harus ada dalam setiap memberikan pelayanan karena hal ini akan memberikan kelancaran pada proses pelayanan. Oleh karena itu untuk mengukur dimensi ini dalam Pelayanan surat rekomendasi penelitian . Bkesbangpol Prov Jatim menyediakan SKM atau Survei Kepuasan Masyarakat yang dimana masyarakat dapat memberikan saran dan masukan maupun keluhan mengenai layanan yang diberikan kepada masyarakat terhadap kegiatan yang telah dilakukan

Dapat dirangkum bahwa rasa empati petugas terhadap pemohon sudah baik terlihat dimana sudah tersedianya skm (Survei kepuasan masyarakat) di badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan Magang merupakan sebuah momentum bagi mahasiswa dalam menerapkan ilmuannya melalui pembelajaran secara langsung di tempat – tempat atau instansi yang berkaitan dengan pelayanan. Momentum magang pun dapat dijadikan sebagai kesempatan untuk menerapkan atau menguji teori-teori yang telah menjadi bahan pembelajaran di bangku perkuliahan. Sederhananya momentum magang merupakan momentum pelatihan bagi mahasiswa untuk mengeksplorasi kemampuan – kemampuan akademisnya pada dunia kerja nyata serta untuk mengukur sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam tataran praksis. Kegiatan magang bukan hanya sebatas sebagai ajang pengaplikasian teori di lapangan, tetapi juga sebagai momentum pembelajaran secara langsung akan dinamika sosial di tempat magang yang kemudian menjadi modal sebelum terjun ke dunia kerja. Ada banyak hal yang saya

peroleh selama kegiatan magang berlangsung, mulai dari menemui masyarakat , mempelajari tentang pelayanan pembuatan surat rekomendasi penelitian dan juga saya belajar tentang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat .

Pelayanan pembuatan surat rekomendasi penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur sudah cukup baik. Dengan adanya mahasiswa magang proses pelayanan di Bakesbangpol jadi terbantu. Sebelumnya pelayanan pembuatan surat rekomendasi penelitian sangat lambat dikarenakan SDMnya sendiri yaitu petugas pemberi layanan sudah masuk faktor usia dan menjadikan pelayanan sangat lambat. Sesudah adanya mahasiswa magang pelayanan menjadi sangat cepat dan tepat dengan begitu proses pelayannya menjadi efisien.

Dari hasil pembahasan diatas dapat direkomendasikan saran – saran sebagai berikut.

1. Saran Untuk Pemerintah
 - a. Kualitas pelayanan publik lebih ditingkatkan lagi, seperti menambah lagi komputernya dan juga alat print untuk menunjang pelayanan
 - b. Pemerintah harus melakukan pengawasan terhadap petugas yang sudah masuk usia dan melakukan perekrutan petugas baru yang masih muda
2. Saran Untuk Masyarakat
 - a. Masyarakat lebih baik datang ke Kantor Bakesbangpol untuk pengurusan surat rekomendasi penelitian daripada lewat online yang kadang lama..
 - b. Masyarakat harus diimbau datang lebih pagi untuk menghindari antrian yang panjang.
 - c. Untuk mahasiswa magang selanjutnya lebih kompeten dalam membantu pelayanannya dikarenakan pelayanan disini selalu antri panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alya Dwi Rahayu, Hanny Purnamasari (2023). *Kualitas Pelayanan Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bekasi*
- Cuk Hartono. Aris & Adi (2023). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur Tahun 20202*
- Rhega Huda Firmansyah, Y. H. (2023). Optimalisasi Aplikasi Klampid New Generation Dalam Program Kalimasada Untuk Mewujudkan Masyarakat Tertib Administrasi Di Kantor Kelurahan Ampel Surabaya . *Praja* , Vol.3 No.5.
- Reza Fahrur Marfiati, O. R. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo . *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol.9 No 2.
- Perencanaan, B., Pengembangan Kabupaten, D., Aplikasi, K., Pelayanan, P., Baperlitbang, P., Penelitian, B., Pengembangan, D., Litbang, (, Kendal, K., Aulia, T.,Azzahra, P. (2021.). *Laporan Magang*