

PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK OLEH BAGIAN ORGANISASI DI KECAMATAN SAWAHAN KOTA SURABAYA

Nurul Komaria, Anggraeny Puspaningtyas

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : komariiia27@gmail.com, anggraenypuspa@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia kerja menuntut mahasiswa aktif untuk mencari peluang dalam meningkatkan kualifikasi dan daya saing. Mahasiswa diharapkan untuk tidak fokus pada pencapaian akademis, tetapi juga mempunyai pengalaman praktis melalui magang. Kemendikbud Ristek telah memfasilitasi mahasiswa dalam program Magang MSIB yang dapat menjadi jembatan mahasiswa dalam mendapatkan wawasan praktis sebelum lulus dari bangku perkuliahan. Tujuan dari magang bersertifikat ini adalah untuk mengetahui proses kegiatan dan pengembangan pengetahuan mahasiswa sesuai dengan bidangnya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu berupa data primer yang diperoleh dari wawancara staf di Kecamatan Sawahan serta pengamatan langsung di lapangan, sementara data sekundernya kumpulan dari berbagai sumber. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan magang bersertifikat ini adalah melalui tahap perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan. Dari hasil penelitian, didapatkan pengembangan kompetensi yang terjadi selama proses magang baik peningkatan pengetahuan maupun kemampuan interpersonal.

Kata kunci : Organisasi Publik, Pelayanan Publik, Evaluasi Kinerja.

ABSTRACT

Competition in the world of work requires active students to seek opportunities to improve their qualifications and competitiveness. Students are expected not to focus on academic achievement, but also have practical experience through internships. Kemendikbudristek has facilitated students in the MSIB Internship program which can be a bridge for students to gain practical insights before graduating from college. The purpose of this certified internship is to find out the process of activities and development of student knowledge in accordance with their fields. This research uses qualitative research with a descriptive approach. The data used in this research is in the form of primary data obtained from interviews with staff in Sawahan Subdistrict and direct observation in the field, while secondary data is collected from various sources. The method used in the implementation of this certified internship is through the planning, implementation, and reporting stages. From the results of the study, it was found that competency development that occurred during the internship process both increased knowledge and interpersonal skills.

Keywords : Public Organization, Public Service, Performance Evaluation

PENDAHULUAN

Permasalahan kualitas tenaga kerja di Indonesia tidak lepas dari sumber daya manusia yang tidak memadai, tingginya tingkat pengangguran, dan kurangnya prospek kerja (Azizah et al., 2019). Permasalahan tersebut dipengaruhi oleh Pendidikan yang ditempuh sumber daya manusia. Kondisi dunia kerja memiliki banyak tuntutan akan kebutuhan *skill* terbaik, kreativitas, inovasi serta efisiensi dan produktivitas tenaga kerja. Hal ini, memerlukan tenaga kerja yang profesional, handal, dan memiliki latar belakang yang bagus untuk mendorong kinerja yang bagus pula.

Persaingan yang tinggi dalam dunia menuntut untuk terlibat aktif mencari pulang untuk meningkatkan kualifikasi dan daya saing di dalam dunia kerja yang kompetitif (Simfrosa, 2020). Di tengah persaingan yang ketat, mahasiswa diharapkan untuk tidak hanya fokus pada pencapaian akademis, tetapi juga untuk memperoleh pengalaman praktis. Pengalaman ini bisa didapatkan melalui kegiatan praktik yakni magang dalam mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang tidak didapatkan dibangku kuliah (Aswita, 2022.).

Program magang bersertifikat dari Kemendikbud Ristek menjadi jembatan mahasiswa dalam mendapatkan wawasan praktis sebelum lulus. Program magang MSIB merupakan salah satu program magang yang diawasi langsung oleh Kemendikbud Ristek selama satu semester penuh. Program ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk terlibat langsung dalam berbagai tugas dan proyek yang relevan dengan bidang studi dan peminatnya (Syamsuadi et al., 2022). Melalui pengalaman ini, mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan praktis, ketelitian memperdalam pemahaman tentang konsep-konsep teoritis, serta membangun jaringan profesional yang berharga untuk masa depan di dunia kerja.

Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya merupakan salah satu mitra dalam program magang MSIB. Bagian Organisasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, pelayanan publik dan tata laksana, perencanaan, pelaporan kinerja dan reformasi birokrasi serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Oleh karena itu, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya tersebut dapat dijadikan mitra magang yang relevan untuk mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Negara. Dengan mendaftar di mitra ini, mahasiswa dapat mengaplikasikan teori yang telah didapatkan selama berada di bangku perkuliahan. Selain itu, mahasiswa akan memperoleh pengalaman dan wawasan praktis untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi permasalahan atau tantangan yang timbul dalam dunia kerja.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa magang bersertifikat ini dilaksanakan selama 4 bulan, mulai dari tanggal 16 Februari sampai dengan 30 Juni 2024 di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya, penempatan di unit pemerintahan yakni Kantor Kecamatan Sawahan yang berlokasi di Jalan Raya Dukuh Kupang No.83A. Penulis menerapkan jam operasional sesuai dengan Bagian Organisasi yakni pada hari Senin – Jumat dari jam 07.30 – 16.00 WIB. Populasi dan sampel dalam pengabdian ini meliputi petugas pemerintahan dan staf yang terkait dengan pelayanan publik di Kecamatan Sawahan. Teknik pengumpulan data dalam pengabdian ini melalui wawancara dan observasi secara langsung di instansi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun tahapan pelaksanaannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tahap Perencanaan

Sebelum pelaksanaan, diperlukan adanya perencanaan seperti persiapan syarat berkas yang harus dipenuhi oleh mahasiswa sebelum melakukan pendaftaran magang bersertifikat. Syaratnya meliputi surat rekomendasi yang telah disetujui pihak kampus, *curriculum vitae*, dan transkrip nilai semester terakhir. Selain itu, melakukan pengajuan proposal magang yang telah ditandatangani oleh Kaprodi di kampus.

2. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap ini, mahasiswa mengikuti seluruh proses kegiatan magang yang telah ditetapkan instansi tempat magang. Kegiatan ini meliputi pembekalan oleh pihak instansi, pembagian penempatan magang oleh pihak instansi ke unit-unit pemerintahan, dan turun ke lapangan secara langsung ke unit pemerintahan untuk melakukan tugas dan tanggung jawab yang harus dipenuhi mahasiswa. Selain itu, dalam proses ini mahasiswa juga melakukan pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada staf dan petugas pemerintahan untuk meminta data

pendukung berupa file laporan unit pemerintahan yang nantinya akan dibuat laporan tugas magang.

3. Tahap Pelaporan

Dalam tahap ini, mahasiswa diwajibkan untuk membuat atau menyusun laporan hasil dari kegiatan dan luaran magang berupa artikel pengabdian dan video inspiratif.



Gambar 1 Bagan Alur Kegiatan PKM

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan kegiatan magang bersertifikat di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya, tepatnya di bidang Pengolah Data dan Informasi, mahasiswa ditempatkan di beberapa unit pemerintahan untuk melakukan tugas dan proyek yang telah diberikan. Penulis ditempatkan di Kecamatan Sawahan yang berlokasi di Jalan Raya Dukuh Kupang No.83A. Penempatan ini dalam rangka untuk mengetahui secara langsung mengenai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di wilayah tersebut. Jadwal kerja mengikuti Bagian Organisasi yang memiliki cukup waktu untuk jam kerja dan jam istirahat, selain itu kantor juga memiliki waktu libur kantor di hari Sabtu dan Minggu sehingga para staf juga dapat beraktifitas di luar jam kerja.

Kegiatan magang ini, penulis bertanggungjawab untuk merekap kelengkapan SAKIP, monitoring aspek-aspek dalam PEKPPP (Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik), merekap data indikator kinerja individu di lingkungan tersebut. Dalam melakukan tugas-tugas tersebut, mahasiswa disediakan mentor sebagai pembimbingan dalam memastikan untuk mendapatkan arahan yang tepat dan dukungan selama proses magang. Hal ini dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap pencapaian tujuan magang baik bagi peserta magang maupun instansi yang menerima magang.



Gambar 2. Mereview dan merekap Laporan Kecamatan Sawahan

Dalam proses kegiatan magang, penulis secara aktif mengumpulkan informasi mengenai data dukung yang dibutuhkan untuk memenuhi tugas dari Bagian Organisasi. Kegiatan ini melibatkan kerjasama dengan staf dan petugas pemerintah di Kecamatan Sawahan untuk membantu dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk laporan tugas. Namun, khusus untuk pemenuhan aspek sarana dan prasarana, penulis melakukan pendekatan dengan turun ke lapangan untuk melakukan survei secara langsung terhadap fasilitas yang tersedia di lingkungan tersebut. Selain itu, penulis juga melakukan kunjungan langsung ke kelurahan-kelurahan yang ada di Kecamatan Sawahan untuk meminta data dukung yang diperlukan dalam tugas laporan.



Gambar 2. Pemantauan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Selama menjalani kegiatan magang di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya, penulis mendapatkan banyak pengalaman baru yang membawa dampak positif dalam pengembangan diri di tempat penempatan yakni Kecamatan Sawahan. Pengalaman tersebut mencakup seperti pengetahuan lebih mendalam tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, proses penyusunan Laporan Kinerja, dan terlibat langsung dalam monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan peningkatan kinerja instansi. Selain itu, penulis juga berhasil menjalin hubungan kerja yang baik dengan para pegawai pemerintah di instansi penempatan. Dengan ini, membuka peluang untuk mendapatkan wawasan yang lebih luas mengenai praktik kerja di sektor publik.

Manfaat Adanya Magang Bagi Staf

Hasil wawancara dengan staf mengungkapkan bahwa selama proses magang adanya kontribusi positif mahasiswa magang terhadap penyelesaian laporan yang merupakan tugas dari Bagian Organisasi. Mahasiswa ikut memberikan arahan terhadap pengisian laporan yang benar sesuai dengan ketentuan format yang ada sehingga revisi dapat diselesaikan secara cepat dan efisien, untuk selanjutnya akan diinput ke dalam website yang telah disediakan. Secara keseluruhan, kontribusi mahasiswa magang tidak hanya membantu meningkatkan kualitas laporan dan efisiensi proses revisi, tetapi juga membantu mempercepat alur kerja dan penyebaran informasi di Bagian Organisasi.

Pengembangan Kemampuan Dalam Proses Magang

Dalam hasil wawancara dengan staf, mahasiswa magang mengalami pengembangan yang signifikan. Selain pengetahuannya meningkat, mahasiswa juga berhasil mengasah kemampuan interpersonal. Hal ini menunjukkan bahwa selama proses magang, mahasiswa tidak hanya fokus pada bidang pengetahuan saja, tetapi juga aktif terlibat dalam situasi yang memungkinkan mereka untuk berinteraksi dengan berbagai orang di lingkungan kerja baik staf kecamatan dan kelurahan. Proses ini membantu mereka mengembangkan keterampilan seperti komunikasi dan kemampuan beradaptasi. Kemampuan ini sangat berharga dalam menghadapi tantangan di dunia kerja. Sebagai hasilnya, mereka

tidak hanya menjadi lebih terampil dalam bidang mereka, tetapi juga lebih siap untuk menghadapi lingkungan kerja yang dinamis dan kompleks.

KESIMPULAN DAN SARAN

Selama pelaksanaan praktik kerja magang di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya yang penempatannya berada di kantor Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. Mahasiswa mendapatkan banyak pengalaman baru dalam dunia kerja sesungguhnya. Melalui kegiatan magang bersertifikat ini, mahasiswa bertemu berbagai orang dalam lingkungan kerja dan terlibat komunikasi langsung dalam beberapa kegiatan sehingga mahasiswa tidak hanya memperoleh pengetahuan akademik tetapi juga mendapatkan pengalaman baru yang tidak didapatkan dalam bangku perkuliahan. Dengan demikian, dengan adanya magang bersertifikat ini bukan hanya sekedar menambah wawasan akademik, tetapi juga menjadi tempat pengembangan kemampuan dan kesiapan mahasiswa untuk berada dalam dunia kerja dengan kompeten.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswita, D. (n.d.). *Prosiding Seminar Nasional Biotik Merdeka Belajar Kampus Merdeka (Mbkm): Inventarisasi Mitra Dalam Pelaksanaan Magang Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan.*
- Azizah, N., Santoso, S., & Sumaryati, S. (2019). Sigit Santoso dan Sri Sumaryati. Pengaruh Persepsi Magang Dunia Usaha/Dunia Industri dan Pengalaman Organisasi terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa. In *Tata Arta" UNS* (Vol. 5, Issue 1).
- Simfrosa Gohae STIE Nias Selatan, A. (2020). *Pengalaman Magang, Minat Kerja Dan Pengaruhnya Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Akuntansi.* 4(3).
- Syamsuadi, A., Sepriyani, H., Endrini, S., & Febriani, A. (2022). Implementasi Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka di Universitas Abdurrahman Wahid pada Program Magang Mahasiswa. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 1341–1348. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i1.2203>