

**PENDAMPINGAN PELAYANAN DASAR DANA HIBAH
DI KANTOR BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR**

Diaz Iklasul Amal¹, Indah Murti²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: diazikhlasul@gmail.com, endah@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Sistem pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan, atau serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi tertentu, dengan tujuan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada pemangku kepentingan. Berorganisasi untuk mencapai tujuan. Kegiatan magang akan dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan, dimulai pada tanggal 29 Juli sampai dengan 20 September 2024, Senin hari kerja, dengan jangka waktu 40 hari. Senin sampai Jumat 08:00-16:00. Dilihat dari kegiatan magang yang dilakukan penulis, maka kegiatan yang dilaksanakan di Biro Kesejahteraan Rakyat dapat menjadi modal dan tolak ukur berjalannya sistem tata kelola sosial yang selaras dengan penyelenggaraan negara.

Kata kunci : Magang, Biro Kesejahteraan Rakyat, Pelayanan Publik

ABSTRACT

A service system is defined as an activity or series of activities carried out by a person or group of people in a company, or a series of activities carried out by a particular organization, with the aim of providing assistance and convenience to stakeholders. Organize to achieve goals. Internship activities will be carried out in accordance with the basic rules and procedures that have been established, starting from 29 July to 20 September 2024, Monday working days, with a period of 40 days. Monday to Friday 08:00-16:00. Judging from the internship activities carried out by the author, the activities carried out at the People's Welfare Bureau can become capital and benchmarks for the functioning of a social governance system that is in harmony with state administration.

Keywords : Internship, People's Welfare Bureau, Public Service

PENDAHULUAN

Sistem pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan, atau serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi tertentu, dengan tujuan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada pemangku kepentingan. Berorganisasi untuk mencapai tujuan. Tujuan dicapai sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan. Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Dari pengertian di atas berarti bahwa suatu pelayanan pada dasarnya terdiri dari dua unsur yang berbeda namun saling berkaitan, yaitu organisasi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan (pada hakikatnya masyarakat). Apabila suatu organisasi dapat memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat, maka dapat dikatakan pelayanan administrasi dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Namun, sementara masih dalam instansi pemerintahan masih seringkali di keluhkan. Beberapa alasan dan faktor yang mempengaruhi yaitu birokrasi berbelit yang memakan waktu lama hingga harus mengantre panjang. Oleh karenanya Pelayanan Administrasi kependudukan diatur oleh UU No.24 Tahun 2013, UU tersebut merupakan perubahan dari UU No.23 Tahun 2006 yang disahkan DPR-RI pada 26 November 2013.

Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur memberikan perintah untuk mengurus permasalahan terkait kesejahteraan rakyat di seluruh Provinsi Jawa Timur, yaitu pembentukan suatu badan yang disebut Biro Kesejahteraan Rakyat yang merupakan bagian integral dari Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dan dipimpin oleh Direktur yang bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Visinya yaitu untuk menciptakan kesadaran sosial yang lebih besar dengan merumuskan kebijakan di bidang pengembangan mental dan spiritual, kesejahteraan pekerja layanan esensial dan kesejahteraan pekerja layanan non-esensial. Pada saat yang sama, misinya adalah untuk memajukan keharmonisan sosial melalui fasilitas perumusan kebijakan di bidang pengembangan spiritual dan psikologis, kesejahteraan petugas layanan esensial dan kesejahteraan petugas layanan non-esensial.

Tujuan penulis memilih magang mandiri ini dalam bidang kearsipan pada biro kesejahteraan rakyat sekretaris daerah Jawa Timur, karena relevan pada prodi administrasi publik yang kami tempuh. Tugas yang kami kerjakan pada bidang kearsipan meliputi pengelolaan dan pemeliharaan dokumen dan arsip secara sistematis dan teratur. Tugas utama termasuk pengindeksan, penyimpanan, dan pengarsipan dokumen agar mudah diakses dan diidentifikasi saat dibutuhkan. Pada bidang ini juga bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan dokumen serta dapat memberikan layanan pengarsipan yang efisien dan responsif terhadap permintaan informasi.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan magang yang dilaksanakan di Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur ini berlangsung selama 40 hari terhitung mulai dari tanggal 29 Juli s/d 20 September 2024 dengan jam kerja pukul 08.00-16.00, hari Senin sampai Jumat.



Gambar 1: Timeline Magang 2024/2025

1. Tahap Persiapan

Sebelum mengikuti kegiatan magang penulis mensurvey atau mencari tempat magang yang relevan dengan jurusan yaitu administrasi publik, lalu penulis menemukan tempat magang yaitu di Biro Kesejahteraan Rakyat. Langkah selanjutnya penulis mengikuti sosialisasi tata cara magang. Di dalam sosialisasi tersebut penulis harus membuat proposal magang kemudian diajukan kepada Kaprodi Administrasi Publik untuk ditandatangani, setelah memperoleh tandatangan Kaprodi, penulis membawa proposal untuk diajukan ke tempat magang yang akan dituju yaitu Biro Kesejahteraan Rakyat.

2. Tahap Pelaksanaan

Penulis memulai kegiatan magang pada tanggal 29 Juli 2024 s/d 20 September 2024, jadi total magang 40 hari kerja. Jam kerja disesuaikan dengan kantor tersebut yang dimulai pada jam 08.00 s/d 16.00. Tempat pelaksanaan di Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur yang beralamatkan di Lt. 5, Kantor Gubernur Jawa Timur Jl. Pahlawan No. 110, Kel. Alun-Alun Contong Kec. Bubutan – Surabaya 60174. Penulis ditempatkan di bagian pelayanan dasar, berikut kegiatan penulis selama magang di kantor Biro Kesejahteraan Rakyat.

Minggu Pertama

Masa pengenalan kelembagaan Biro Kesejahteraan Rakyat. Untuk masa pengenalan pada minggu ini peserta magang diberikan kesempatan untuk berkenalan dengan para *staff* dan diberikan keterampilan dasar tentang pelayanan yang ada di Biro Kesejahteraan Rakyat.

Minggu Kedua

Scan berkas dana hibah dan upload ke *website* biro kesra. Pada minggu kedua, saya ditugaskan untuk menscan dokumen dana hibah, setelah *scan* selesai beralih ke *upload* dokumen ke *website* biro kesra.

Minggu Ketiga

Scan berkas dana hibah dan *upload* ke *website* biro kesra. Pada minggu ketiga, kegiatannya masih sama dengan minggu sebelumnya, saya ditugaskan untuk menscan dokumen dana hibah, setelah *scan* selesai beralih ke *upload* dokumen ke *website* biro kesra.

Minggu Keempat

Pengecekan ulang berkas dana hibah. Pada minggu keempat, saya ditugaskan untuk mengecek kembali kelengkapan berkas yang sudah diunggah ke *website*.

Minggu Kelima

Pengecekan ulang berkas dana hibah. Pada minggu kelima, saya ditugaskan untuk mengecek kembali kelengkapan berkas yang sudah diunggah ke *website*.

Minggu Keenam

Mengecek Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ), menscan LPJ, kemudian di *upload* ke *website*. Pada minggu keenam, saya ditugaskan untuk mengecek laporan pertanggung jawaban yang belum discan.

Minggu Ketujuh

Scan berkas dana hibah dan *upload* ke *website* biro kesra. Pada minggu ketujuh, saya ditugaskan untuk menscan dokumen dana hibah, setelah *scan* selesai beralih ke *upload* dokumen ke *website* biro kesra.

Minggu Kedelapan

Pengecekan ulang berkas dana hibah. Pada minggu kedelapan, saya ditugaskan untuk mengecek kembali kelengkapan berkas yang sudah diunggah ke *website*.

HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil penulis dari kegiatan magang yang ditempatkan pada bagian pelayanan dasar di kantor Biro Kesejahteraan Rakyat selama 40 hari kerja dari tanggal 29 Juli 2024 s/d 20 September 2024 dibawah ini yaitu:

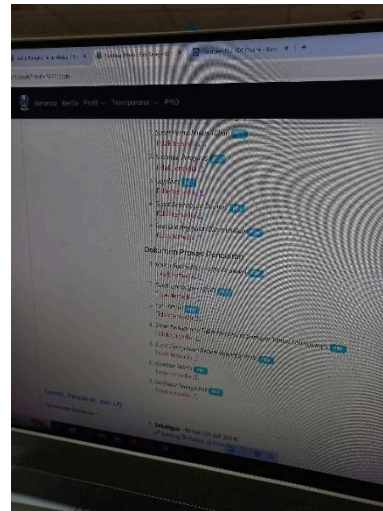
1. Pengumpulan Dokumen Penulis belajar mengenai pengumpulan berbagai berkas penting administratif dari lembaga penerima hibah seperti Naskah Perjanjian Hibah Daerah, Surat Keputusan Gubernur, Pakta Integritas Hibah, Surat Pertanggungjawaban, Proposal Permohonan Hibah, Rencana Anggaran Biaya, dll. Proses ini melibatkan kolaborasi dengan pegawai kantor untuk memastikan bahwa dokumen tersebut relevan dan dikategorikan dengan benar.
2. Klasifikasi dan Kategorisasi, Setelah mengumpulkan dokumen, penulis kemudian mengklasifikasikannya. Di dalam pelaksanaannya, penulis mempelajari *system* pengarsipan yang sudah ada, termasuk penandaan berdasarkan kategori, tahun, dan jenis dokumen.
3. Digitalisasi Dokumen, Di era digital, penulis juga diikutsertakan dalam proses digitalisasi dokumen, seperti menginput dan mengupload dokumen ke *website* yang melibatkan pemindaian dokumen fisik ke dalam *system* manajemen dokumen elektronik. Pendigitalisasian ini meningkatkan keamanan dan kemudahan akses informasi.

Berdasarkan pelaksanaan magang yang dilakukan oleh penulis, hasil yang dapat dicapai oleh penulis yaitu :

1. Penulis dapat mengetahui bagaimana cara mengatasi masalah yang terjadi pada Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat.
2. Penulis dapat mengetahui prosedur jalannya permohonan dana hibah dan monetisasi dana hibah dibantu langsung dengan staf kantor.
3. Penulis terlibat dalam pengumpulan dan analisis berkas-berkas untuk mendukung program-program kesejahteraan.



Gambar 2. Proses Upload Data



Gambar 3. Tampilan Website

Dari hasil observasi penulis sebagai mahasiswa magang di Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat dalam hal pelayanan sudah berjalan cukup baik dalam pelayanan administrasi publik. Keberhasilan dalam kualitas pelayanan administrasi dapat diukur dengan melihat lima faktor dominan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988), diantaranya :

1. *Reliability* (Kehandalan)

Dalam hal ini, kehandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan para *staff* di Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat/lembaga dalam melaksanakan tugas pelayanan. Keandalan pelayanan di Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat sangatlah terpercaya bisa dilihat dengan cara yang sudah terintegrasi melalui *website*, yang masyarakat dapat akses selama jam kerja pelayanan. Keahlian pegawai kantor Biro Kesejahteraan Rakyat sudah cukup baik dalam kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer, serta dalam mengoperasikan *website* yang sudah optimal.

2. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang di Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat, ketanggapan para pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana pegawai kantor membantu dan menanggapi setiap permohonan masyarakat/lembaga dengan cepat dan tepat. Ketepatan para pegawai ini dilihat dengan merespon masalah yang terjadi dalam kepengurusan dokumen hibah. Masyarakat/lembaga juga dimudahkan dengan mengurus dokumen melalui *whatsapp* admin staf yang akan langsung di respon oleh admin staf tersebut.

3. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan penyelenggara pelayanan publik, dalam memberikan kemudahan dan kepercayaan bagi lembaga klien. Misalnya, Klien mendatangi kantor untuk meminta bantuan, staf biro sudah menjelaskan dengan baik proses yang akan dilalui, termasuk data lembaga yang akan dikelola. Staf Biro Kesejahteraan Sosial sangat *responsive* dalam menyediakan berbagai media komunikasi seperti telepon (*whatsapp*), *email*, dan layanan daring, sehingga klien dapat menghubungi staf dengan fleksibel. Misalnya, ada klien penyandang disabilitas tidak bisa hadir

ke kantor maka klien bisa menggunakan media komunikasi yang telah disebutkan. Dalam hal ini *staff* Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat akan membantu keinginan klien hingga tuntas.

4. *Tangible* (Bukti Fisik)

Kemampuan sarana dan prasarana fisik Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Biro Kesejahteraan Rakyat yang meliputi fasilitas tempat pelayanan, teknologi, serta penampilan pegawai dalam melayani masyarakat. Misalnya, penggunaan perabot kantor Biro Kesejahteraan Sosial yang membuat lingkungan kantor menjadi lebih tenang membantu klien merasa lebih nyaman untuk menunggu mendapatkan layanan. Penataan ruang kantor Biro Kesejahteraan Rakyat seperti jalur yang jelas, tempat *toilet* yang bersih, dan jadwal piket yang teratur juga membantu merasakan kenyamanan ketika berada di dalam kantor.

5. *Emphaty* (Empati)

Masyarakat menyatakan bahwa, dalam pelayanan yang diberikan petugas sudah memberikan perhatian, pemahaman dan memberi solusi untuk mempermudah pelayanan pada setiap permasalahan lembaga. Misalnya, saat klien mengajukan permohonan bantuan, staf Biro KesRa fokus dalam memperhatikan klien yang menunjukkan sikap bahwa staf memahami situasi yang dihadapi. Keterlibatan emosional juga penting termasuk kemampuan petugas untuk merasakan dan memahami situasi emosional masyarakat. Misalnya, staf Biro Kesejahteraan Rakyat berbicara lembut kepada klien dengan memberikan dorongan positif dapat membantu masyarakat merasa lebih terhubung tingkat emosionalnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Terkait kegiatan magang yang telah dilakukan oleh penulis bahwasannya kegiatan yang telah dilakukan di Biro Kesejahteraan rakyat dapat menjadi modal dan patokan tersendiri tentang jalannya system pemerintahan sosial yang sesuai dengan administrasi negara. Penulis menyukai perihal pelayanan yang dimana langsung berhadapan dengan pemimpin lembaga guna memenuhi kebutuhan pembangunan lembaga. Lalu melayani dengan sepenuh hati sesuai apa yang telah diajarkan di dunia perkuliahan. Kemudian mengenai keterlibatan dalam pengunggahan dokumen-dokumen penting itu merupakan kebanggaan tersendiri bagi penulis karena penulis bisa belajar lebih bertanggung jawab dengan baik selama magang di Biro Kesejahteraan Rakyat Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Saran dan masukan yang bisa penulis berikan adalah mengadakan program sosialisasi kepada lembaga-lembaga yang belum paham mengenai dokumen-dokumen penting hibah karena selama masa magang saya, yang bermasalah terletak di lembaganya dan itu bisa menunda monetisasi. Sikap pegawai kepada para lembaga terbilang sudah baik, ramah dan perhatian, namun masih banyak lembaga yang belum mengerti dokumen-dokumen hibah, jadi langkah terbaik yaitu mengadakan sosialisasi terkait dokumen hibah.

DAFTAR PUSTAKA

Kamil, F. (2018). *Efektivitas Pengelolaan Pemberian Hibah Di Kabupaten Serang Provinsi Banten*. 1–246.

- Prasetya, D. A., Yudartha, I. P. D., & Wismayanti, K. W. D. (2020). Akuntabilitas Sektor Publik Pemerintah Kabupaten Badung dalam Pemberian Hibah Kelompok atau Masyarakat Tahun 2018. *Citizen Charter*, 1(1), 1–14.
- Publik, P. S. A. (2022). *BUKU PANDUAN PELAKSANAAN MAGANG*.
- Rohaeni, H. & A. (2014). *ANALISIS ALOKASI DANA HIBAH DI PROPINSI BANTEN* Oleh Heni Rohaeni, Arenawati STMIK Bina Sarana Informatika dan FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. <https://eprints.untirta.ac.id/1392/1/02>. Heni Rohaeni%2C Arenawati Arenawati.pdf
- Supardan, H. (2021). Efektivitas Pengelolaan Dana Hibah di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun Anggaran 2015-2019. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 2(3), 149–158.