

**PELAYANAN ADMINISTRATIF DIVISI PEMERINTAHAN
DAN OTONOMI DAERAH DALAM Mendukung KELEMBAGAAN
PEMERINTAHAN KOTA SURABAYA**

Irene Elok Nurzahlianty¹, Muhammad Roisul Basyar²
Universitas 17 Agustus 1945
(ireneelokzahlianty9@gmail.com, roisulbasyar@untag-sby.ac.id)

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administratif pada Divisi Pemerintahan dan Otonomi Daerah, sebagai bagian dari upaya penguatan kelembagaan pemerintahan Kota Surabaya. Pelayanan administratif yang optimal sangat penting dalam mendukung kelancaran fungsi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang responsif dan efisien. Metode kegiatan dilakukan melalui pendampingan teknis, pelatihan peningkatan kapasitas sumber daya aparatur, serta evaluasi terhadap alur dan prosedur pelayanan yang telah berjalan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur terhadap standar operasional prosedur (SOP), efisiensi waktu pelayanan, serta koordinasi antar unit yang lebih baik. Pengabdian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi nyata dalam memperkuat tata kelola kelembagaan pemerintahan daerah, khususnya dalam mendorong reformasi birokrasi yang berorientasi pada pelayanan publik.

Kata kunci : Pelayanan administratif, otonomi daerah, kelembagaan pemerintahan, Kota Surabaya, reformasi birokrasi.

ABSTRACT

This community service activity aims to enhance the effectiveness of administrative services within the Division of Government and Regional Autonomy as part of efforts to strengthen the institutional framework of the Surabaya City Government. Optimal administrative services are crucial to ensuring smooth bureaucratic functions and responsive, efficient governance. The methods applied include technical assistance, capacity-building training for government personnel, and an evaluation of existing service procedures and workflows. The results indicate improved understanding among officials regarding standard operating procedures (SOPs), increased service efficiency, and better inter-unit coordination. This program is expected to contribute meaningfully to strengthening local government institutions, particularly in supporting bureaucratic reform that prioritizes public service delivery.

Keywords : administrative services, regional autonomy, government institutions, Surabaya City, bureaucratic reform.

PENDAHULUAN

Dalam era otonomi daerah, pemerintah kota dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kelembagaan pemerintahan. Sebagai salah satu kota besar di Indonesia, Surabaya menghadapi tantangan dalam mengelola administrasi pemerintahan yang efisien dan responsif. Divisi Pemerintahan dan Otonomi Daerah memiliki peran strategis dalam menyusun kebijakan, mengoordinasikan perangkat daerah, serta memfasilitasi pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan di tingkat kecamatan dan kelurahan. Namun, kompleksitas birokrasi dan dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang menuntut adanya inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan administratif. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mendukung Divisi Pemerintahan dan Otonomi Daerah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administratif, melalui pendampingan teknis, pelatihan, dan evaluasi prosedur kerja.

Divisi Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah di Bapemkesra Surabaya merupakan bagian strategis yang fokus pada koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam menjalankan kebijakan yang berkaitan langsung dengan kebutuhan sosial masyarakat. Divisi ini bertugas memastikan setiap program kesejahteraan berjalan sesuai dengan perencanaan dan memenuhi asas transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas. Dalam praktiknya, divisi ini dihadapkan pada beberapa tantangan, seperti belum meratanya distribusi bantuan sosial, keterbatasan data yang akurat mengenai kondisi sosial masyarakat, serta kesenjangan antara perumusan kebijakan dan implementasinya di lapangan. Hal ini menjadi peluang pembelajaran nyata bagi mahasiswa untuk melihat langsung hambatan birokrasi, keterbatasan koordinasi antar instansi, dan upaya perbaikan yang dilakukan melalui evaluasi rutin dan penguatan kapasitas sumber daya manusia.

Mahasiswa magang di lingkungan Bapemkesra Surabaya, khususnya pada Divisi Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah, berperan dalam berbagai kegiatan seperti pendataan masyarakat penerima manfaat, penyusunan laporan hasil pengamatan lapangan, serta pengembangan rekomendasi kebijakan berbasis data. Kegiatan ini menuntut mahasiswa untuk mengasah keterampilan analisis sosial, berpikir kritis terhadap pelaksanaan program, dan berinteraksi dengan berbagai pemangku kepentingan. Artikel ini bertujuan untuk mendokumentasikan pengalaman tersebut secara sistematis, menyoroti pembelajaran yang diperoleh, serta memberikan masukan yang konstruktif terhadap efektivitas program yang berjalan di instansi tersebut. Melalui keterlibatan langsung dalam proses administrasi pemerintahan lokal, mahasiswa diharapkan tumbuh menjadi individu yang adaptif, berintegritas, dan siap terlibat dalam pembangunan masyarakat.

METODE PELAKSANAAN

Pengabdian dilaksanakan di Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Bapemkesra) Pemerintah Kota Surabaya selama 40 hari, mulai 30 Januari hingga 28 Maret 2025, dengan jam kerja Senin–Jumat pukul 08.00–16.00 WIB, berlokasi di Gedung Pemerintah Kota Surabaya, Lantai IV. Selama magang, praktikan ditempatkan di Sub Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah.

Metode pelaksanaan bisa dijelaskan melalui empat tahap berikut:

a. Koordinasi Awal

Tahap awal dilakukan dengan menjalin komunikasi dan koordinasi antara pihak kampus dengan Bagian Pemerintahan Kota Surabaya. Dalam tahap ini, surat permohonan magang dari institusi pendidikan disampaikan secara resmi, disertai dengan identitas peserta pengabdian, waktu pelaksanaan, dan tujuan kegiatan. Pihak sub bagian menerima dan meninjau kelengkapan administratif serta menyampaikan persyaratan teknis pelaksanaan magang.

b. Koordinasi Lanjut

Setelah memperoleh persetujuan awal, dilakukan koordinasi lanjutan antara pembimbing Pengabdian dari instansi dan peserta magang guna menyelaraskan pemahaman terkait ruang lingkup

kegiatan, jadwal pelaksanaan, serta tata krama birokrasi yang berlaku. Pada tahap ini, peserta pengabdian turut diperkenalkan terhadap struktur organisasi serta tugas pokok dan fungsi (tupoksi) Sub Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Pengenalan ini mencakup pemahaman mengenai peran strategis sub bagian tersebut dalam mendukung penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan pelaksanaan otonomi daerah di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

c. Penetapan

Berdasarkan hasil koordinasi tingkat lanjut, dilakukan penetapan jadwal pelaksanaan kegiatan pengabdian, termasuk penentuan waktu pelaksanaan, ruang kerja, dan pembagian tugas secara rinci. Peserta pengabdian akan mulai menjalankan aktivitas sesuai dengan arahan dan supervisi dari pembimbing lapangan yang ditunjuk. Selama pelaksanaan, peserta akan terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan administrasi dan pelayanan publik yang menjadi bagian dari tugas Sub Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah.

d. Evaluasi

Tahapan akhir berupa evaluasi dilaksanakan guna menilai proses dan hasil kegiatan pengabdian. Evaluasi dilakukan secara berkala oleh pembimbing lapangan dengan menilai kedisiplinan, partisipasi aktif, pemahaman terhadap tugas yang diberikan, serta kualitas laporan kegiatan magang. Hasil evaluasi ini digunakan sebagai bahan masukan bagi peserta pengabdian dalam menyusun laporan akhir serta sebagai dasar penilaian akademik oleh pihak perguruan tinggi.

HASIL dan PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan secara langsung di staf bagian pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kota Surabaya memberikan pengalaman nyata bagi praktikan untuk memahami mekanis kerja pemerintah. Selama pengabdian, beberapa hasil yang berhasil dicapai meliputi:

1. Pengarahan Kegiatan Pengabdian

Kegiatan pengabdian dilaksanakan di Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Bapemkesra) Pemerintah Kota Surabaya selama 40 hari, terhitung sejak tanggal 30 Januari hingga 28 Maret 2025. Kegiatan berlangsung setiap hari kerja, yaitu Senin sampai Jumat, dengan jam operasional pukul 08.00–16.00 WIB, bertempat di Gedung Pemerintah Kota Surabaya, Lantai IV. Selama masa pelaksanaan, peserta pengabdian ditempatkan secara khusus pada Sub Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Pada tahap awal, dilakukan pengarahan langsung dari pihak instansi yang menjelaskan mengenai struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing bagian, serta ruang lingkup kegiatan pemerintahan umum dan otonomi daerah. Pengarahan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman menyeluruh kepada peserta pengabdian agar dapat berkontribusi secara efektif selama program berlangsung.

2. Pendampingan Sosialisasi kepada Kelurahan dan Kecamatan di Kota Surabaya

Salah satu bentuk partisipasi aktif peserta pengabdian adalah dalam kegiatan pendampingan sosialisasi kepada kelurahan dan kecamatan di seluruh wilayah Kota Surabaya. Kegiatan ini meliputi beberapa agenda penting, antara lain:

- a. Sosialisasi survei pendataan Persil dan bangunan di 153 kelurahan sebagai bagian dari basis data tata kelola wilayah dan administrasi pertanahan.
- b. Sosialisasi pengisian EPDESKEL dan PRODESKEL sebagai persiapan dalam Lomba Kelurahan Tahun 2025, serta Lomba Perpustakaan Tingkat Kelurahan Tahun 2025.
- c. Sosialisasi uji coba penerapan tanda tangan elektronik untuk mendukung pelayanan administrasi yang lebih efisien, akuntabel, dan berbasis digital di tingkat kelurahan.

Dalam seluruh kegiatan ini, peserta pengabdian mendampingi proses penyusunan materi, pelaksanaan kegiatan lapangan, serta pencatatan aspirasi dan hambatan yang dihadapi perangkat kelurahan dan kecamatan dalam mengimplementasikan kebijakan yang disosialisasikan.

3. Pembuatan Mind Mapping Draft Peraturan Walikota tentang Posyandu di Kota Surabaya



Tahap selanjutnya adalah penyusunan mind mapping awal terhadap draft Peraturan Walikota (Perwali) tentang Posyandu. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mendukung upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam merumuskan kebijakan yang berpihak pada penguatan layanan posyandu sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan berbasis masyarakat. Penyusunan mapping dilakukan dengan merujuk pada regulasi yang relevan, hasil diskusi dengan para pemangku mind penting, serta dinamika kebutuhan di lapangan. Mapping tersebut mencakup: dasar hukum, struktur kelembagaan posyandu, tata kelola, peran lintas sektor (pemerintah, kader, masyarakat), serta mekanisme penganggaran dan pembinaan berkelanjutan. Hasil mapping menjadi rekomendasi awal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam proses legislasi formal di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Bapemkesra) Pemerintah Kota Surabaya, khususnya di Sub Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah, memberikan pengalaman praktis yang signifikan dalam memahami proses birokrasi pemerintahan, pelaksanaan desentralisasi, serta penyusunan kebijakan publik.

Melalui berbagai aktivitas seperti pengarahan, pendampingan sosialisasi ke kelurahan dan kecamatan, serta penyusunan mapping draft Perda tentang Posyandu, peserta mampu mengidentifikasi tantangan serta peluang dalam pelaksanaan urusan pemerintahan umum dan otonomi daerah. Pendekatan kolaboratif antara peserta pengabdian dan aparatur pemerintahan turut memperkuat efektivitas pelaksanaan program dan penyusunan kebijakan yang lebih partisipatif dan kontekstual.

Pemerintah Kota Surabaya disarankan untuk terus membuka peluang kolaborasi dengan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian guna mendukung penyusunan kebijakan yang partisipatif. Bagi mahasiswa, penting untuk mempersiapkan diri dengan memahami struktur dan regulasi pemerintahan agar kontribusi yang diberikan selama pengabdian lebih efektif dan berdampak.

DAFTAR PUSTAKA

Laman Resmi Dinas Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (BapemKesra) Kota Surabaya.

Diakses pada 20 Desember 2024. Dari <https://pemerintahan.surabaya.go.id/web/>

Bappeda Surabaya. (2023). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya 2021–2026

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2024). *Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat*