

**ANALISIS PERAN SEKRETARIAT DALAM MENUNJANG PELAYANAN PUBLIK
DINAS PEKERJAAN UMUM BINA MARGA PROVINSI JAWA TIMUR**

Jazilatus Saida¹, Supri Hartono²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

(jazilatussaida@gmail.com , suprihartono@untag-sby.ac.id)

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan secara efektif dan efisien, termasuk di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur. Tujuan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk memahami dan menganalisis peran sekretariat dalam menunjang pelayanan publik di dinas tersebut. Metode yang digunakan meliputi observasi, pengumpulan data melalui tugas administratif seperti pengarsipan dokumen, rekapitulasi data kehadiran, serta digitalisasi arsip selama masa magang di dinas. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa sekretariat berperan penting sebagai unit pendukung administrasi yang efektif dalam kelancaran operasional organisasi. Namun, terdapat kendala pada pengelolaan administrasi surat menyurat yang kurang terdokumentasi secara sistematis, sehingga menghambat distribusi informasi dan penelusuran arsip. Analisis perbaikan dan digitalisasi administrasi dapat meningkatkan efektivitas kinerja sekretariat sehingga mendukung reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik. Kesimpulannya, sekretariat memiliki peran strategis dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik, namun perlu perbaikan sistem administrasi untuk hasil yang optimal.

Kata kunci : Sekretariat, pelayanan publik, administrasi, rekapitulasi

ABSTRACT

Public service is a government obligation that must be implemented effectively and efficiently, including in the Public Works and Highways Agency of East Java Province. The purpose of this community service is to understand and analyze the role of the secretariat in supporting public services in the agency. The methods used include observation, data collection through administrative tasks such as document archiving, attendance data recapitulation, and archive digitization during the internship period at the agency. The results of the community service indicate that the secretariat plays a crucial role as an effective administrative support unit in the smooth operation of the organization. However, there are obstacles in the management of administrative correspondence that is not systematically documented, thus hampering the distribution of information and archive tracking. Analysis of administrative improvements and digitization can increase the effectiveness of the secretariat's performance, thereby supporting bureaucratic reform and the quality of public services. In conclusion, the secretariat has a strategic role in supporting good governance and improving the quality of public services, but it needs to improve the administrative system for optimal results.

Keywords : Secretariat, public services, administration, recapitula

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyedia layanan merupakan institusi yang dibentuk agar mengakomodasi semua kepentingan masyarakat, ataupun pemerintah dalam pelaksanaan tugas negara yang kompleks. Nilai fasilitas dan kepentingan masyarakat yang kolektif sifatnya teratur, secara inheren memiliki nilai demokrasi. Persoalannya terletak ketika kedudukan strategis ini mengalami penyimpangan ditengah pengimplementasiannya. Kalau penyimpangan ini tetap akan terjadi menurut Weber bukan kesalahan konsep, akan tetapi kesalahan pada pelaksanaannya, maka bukan rancangan direvisi melainkan pelaksanaan yang harus diperbaiki (Hamim et al., 2022).

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Sapri et al., 2022). Dalam konteks tersebut, Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur beroperasi sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, yang menetapkan pembagian kewenangan pemerintah pusat dan daerah dalam pengelolaan infrastruktur (Peraturan Pemerintah, 2019). Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur sebagai dinas yang berperan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan infrastruktur, khususnya jalan dan jembatan. Pelayanan publik yang berkualitas sangat penting untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, sering kali terjadi hambatan dan kendala yang disebabkan oleh kurang optimalnya fungsi sekretariat sebagai unit pendukung administrasi dan manajemen.

Fungsi sekretariat yang efektif memiliki peran yang sangat penting sebagai pusat koordinasi administrasi dan penghubung antara berbagai bagian di dalam dinas. Sekretariat berfungsi memastikan agar seluruh kegiatan administrasi, termasuk pengelolaan surat-menyurat, dokumentasi, serta komunikasi internal dan eksternal dapat berjalan dengan tertib dan terarah. Efektivitas kerja sekretariat menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dinas dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan transparan.

Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang di Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur, ditemukan bahwa pengelolaan administrasi surat-menyurat di lingkungan dinas tersebut masih belum terdokumentasi secara sistematis. Surat masuk dan surat keluar belum sepenuhnya tersip dengan rapi, sehingga menyulitkan proses pencarian kembali dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, belum adanya sistem pendataan terintegrasi menyebabkan proses pendistribusian informasi menjadi lambat dan berpotensi menimbulkan miskomunikasi antarbagian. Permasalahan tersebut tidak hanya menghambat efektivitas kerja sekretariat, tetapi juga berdampak pada kinerja dinas secara keseluruhan, terutama dalam hal memberikan pelayanan publik yang cepat dan tepat sasaran.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa diperlukan peningkatan dalam sistem administrasi dan manajemen surat-menyurat agar peran sekretariat dapat dioptimalkan. Penerapan sistem pengarsipan yang lebih tertib, penggunaan teknologi informasi dalam pencatatan surat, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam bidang administrasi merupakan beberapa langkah strategis yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan

demikian, sekretariat dapat menjalankan fungsinya secara maksimal sebagai pusat pengelola administrasi dan pendukung utama bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif.

Oleh karena itu, kegiatan ini bertujuan untuk memahami lebih dalam analisis peran sekretariat dalam menunjang pelayanan publik di Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur, termasuk kendala yang dihadapi serta potensi perbaikannya. Dengan menganalisis metode dan sistem yang digunakan dalam pengelolaan administrasi surat-menyurat, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih komprehensif mengenai efektivitas kinerja sekretariat dalam mendukung tata kelola administrasi yang tertib dan efisien. Selain itu, hasil pengamatan ini diharapkan dapat memberikan masukan serta rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, sekaligus menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan administrasi yang lebih strategis di masa mendatang.

METODE PELAKSANAAN

Bentuk pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan penulis yaitu magang reguler yang bersifat kelompok dilaksanakan selama 40 hari kerja, terhitung sejak tanggal 14 Juli hingga 8 September 2025 di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur berlokasi di Jalan Gayungan Kebonsari No. 167, Gayungan, Kecamatan Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60235. Khalayak sasaran dalam kegiatan ini adalah pegawai yang bekerja pada bagian sekretariat, khususnya subbagian umum dan kepegawaian yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi surat-menyurat, arsip, serta kegiatan pelayanan administrasi lainnya.

Pada kegiatan magang ini, penulis menggunakan metode pelaksanaan yang dibagi menjadi 4 tahap yaitu tahap orientasi, tahap penetapan tugas dan pembagian tanggung jawab, tahap pelaksanaan kegiatan, serta tahap dan pelaporan. Metode yang digunakan pada penulisan artikel ini merupakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui observasi, wawancara, studi dokumentasi (Waruwu, 2024).



Gambar 1. Bagan Alir Kegiatan

Untuk menjamin pelaksanaan program magang berjalan efektif, terarah, dan memberikan manfaat bagi mahasiswa maupun dinas terkait, kegiatan magang dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang sistematis. Pada setiap metode pelaksanaan yang diklasifikasikan menjadi 4 tahapan memiliki kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda, sebagai berikut:

1. Tahap Orientasi

Tahap awal pelaksanaan magang diawali dengan kegiatan orientasi. Pada tahap ini, mahasiswa dikenalkan dengan lingkungan kerja di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur. Kegiatan orientasi meliputi pemaparan profil dinas oleh pihak dinas, pengenalan struktur organisasi, peninjauan fasilitas kerja, serta pertemuan dengan mentor atau pembimbing lapangan yang akan bertanggung jawab dalam proses pendampingan selama magang.

2. Tahap Penetapan

Setelah orientasi selesai, mahasiswa akan berdiskusi bersama pembimbing lapangan untuk menentukan lingkup pekerjaan yang akan dilaksanakan selama masa magang. Penugasan

dapat berupa keterlibatan dalam kegiatan administrasi, observasi lapangan, maupun kontribusi dalam proyek sesuai bidang keilmuan. Pembagian tugas yang jelas bertujuan agar mahasiswa memahami tanggung jawab, target kerja, serta standar pelaksanaan tugas yang berlaku.

3. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini, mahasiswa mulai menjalankan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Seluruh kegiatan dilakukan sesuai arahan mentor dan mengikuti prosedur kerja dinas. Pelaksanaan tugas ini bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis, melatih kedisiplinan, serta meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

4. Tahap Pelaporan

Setelah seluruh rangkaian kegiatan magang selesai, mahasiswa diwajibkan menyusun laporan akhir yang berisi dokumentasi kegiatan, hasil pekerjaan, serta evaluasi pengalaman magang. Bentuk pelaporan dapat berupa laporan tertulis, artikel ilmiah, maupun dokumentasi kegiatan seperti video laporan harian. Laporan ini menjadi bentuk pertanggungjawaban mahasiswa sekaligus bahan evaluasi bagi dinas dan perguruan tinggi.

HASIL dan PEMBAHASAN

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur merupakan instansi pemerintah provinsi yang bertanggung jawab atas pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur jalan dan jembatan. Struktur organisasi dinas ini meliputi Sekretariat (Subbagian Umum dan Kepegawaian) serta beberapa bidang teknis seperti Pembangunan, Pemeliharaan, dan Bina Teknik. Pada hari pertama magang, penulis diperkenalkan dengan struktur organisasi tersebut dan ikut serta dalam rutinitas dinas, antara lain apel pagi setiap hari Senin dan senam pagi pada hari Jumat. Kegiatan orientasi ini membantu penulis memahami susunan unit kerja dan standar disiplin pegawai ASN dan PTT-PK di lingkungan dinas.

Selama magang delapan minggu, penulis melaksanakan beragam tugas administrasi di Sekretariat DPU Bina Marga. Pada minggu-minggu awal, tugas meliputi pengarsipan dokumen manual dan perekapan data kehadiran pegawai (ASN dan PTT-PK) dalam kegiatan apel pagi dan senam. Penulis juga membantu pendisposisian surat masuk melalui lembar disposisi dan mengelola data mahasiswa magang dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Kegiatan pemindaian dokumen ke dalam arsip digital dimulai pada pertengahan magang, sejalan dengan penyusunan usulan pengembangan kompetensi teknis perangkat daerah untuk anggaran tahun berikutnya. Dalam minggu-minggu selanjutnya, penulis melanjutkan tugas administratif seperti merapikan dan mengelompokkan formulir cuti pegawai, serta mengarsip dokumen secara manual dan digitalisasi (pemindaian) dokumen tersebut.

Memasuki akhir masa magang, penulis terlibat dalam pembuatan surat balasan terkait pengajuan magang dan pembuatan format presensi pegawai berdasarkan arahan staf Sekretariat. Tugas terakhir yang dilaksanakan adalah menyusun laporan kegiatan magang secara menyeluruh berdasarkan seluruh pekerjaan dan pengalaman selama delapan minggu tersebut. Secara keseluruhan, hasil magang ini menunjukkan bahwa penulis memperoleh wawasan baru mengenai alur birokrasi dan proses administrasi di Dinas PU Bina Marga Jatim, serta keterampilan praktis dalam pengelolaan dokumen, data kehadiran, dan penggunaan aplikasi perkantoran untuk mendukung operasional dinas.



Gambar 2. Mengarsip Dokumen Surat Masuk Secara Manual



Gambar 3. Membuat Surat Balasan Mahasiswa Magang



Gambar 4. Merekapitulasi Data Kehadiran Pegawai DPU Bina Marga Prov. Jatim

Pelaksanaan magang ini sejajar dengan konsep pembelajaran pengalaman (*experiential learning*), di mana peserta magang belajar melalui keterlibatan langsung dalam tugas nyata. Menurut David Kolb (1984), pembelajaran efektif terjadi melalui siklus pengalaman konkret, refleksi, konseptualisasi, dan eksperimen (Saul McLeod, 2025). Dalam konteks magang, penulis mendapat pengalaman konkret dengan mengerjakan tugas administrasi nyata di kantor dinas, kemudian melakukan refleksi melalui bimbingan pegawai dan penyusunan laporan. Hal ini memungkinkan penulis mengembangkan pemahaman konseptual tentang manajemen administrasi publik dan menguji keterampilan baru di lingkungan kerja nyata. Pola ini menegaskan manfaat magang dalam meningkatkan kompetensi praktis mahasiswa melalui penerapan pengetahuan teoretis di lapangan.

Tugas-tugas administrasi yang dijalankan selama magang juga menggambarkan peran strategis fungsi sekretariat dalam mendukung efektivitas organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa kelancaran administrasi internal sangat memengaruhi kinerja lembaga secara keseluruhan. Misalnya, manajemen dokumen dan data kehadiran yang teratur membantu menghindari kesalahan dan duplikasi kerja sehingga efisiensi kinerja instansi meningkat. Temuan magang ini sejalan dengan literatur administrasi publik yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik (*eksternal*) dipengaruhi oleh kualitas proses internal (Yusnawati & Murni, 2021). Oleh karena itu, keterlibatan penulis dalam kegiatan pengarsipan, pendisposisian surat, dan digitalisasi arsip bukan hanya sebagai latihan keterampilan, tetapi juga sebagai praktik yang mendukung tujuan organisasi, yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik bidang infrastruktur jalan di Jawa Timur.

Kendala yang ditemui, seperti kurang sistematisnya pengelolaan surat menyurat, menyoroti kebutuhan modernisasi administrasi. Digitalisasi arsip adalah salah satu solusi yang direkomendasikan dalam reformasi birokrasi saat ini. Sebagai contoh, pemerintah Indonesia telah menginisiasi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui aplikasi SRIKANDI untuk pengelolaan arsip dinamis. Upaya ini selaras dengan rekomendasi Kepala Arsip Nasional RI (ANRI) yang menekankan pentingnya penyimpanan arsip secara digital agar proses pengelolaan informasi menjadi lebih efisien dan modern (menpan.go.id, 2025). Begitupula di Sekretariat DPRD Provinsi Riau menunjukkan bahwa analisis sistem pengarsipan digital meningkatkan efisiensi waktu pencarian dokumen sebesar 35% dan mengurangi penggunaan kertas hingga 60%. Data ini menguatkan temuan magang bahwa pemindahan dokumen fisik ke format digital dapat secara signifikan mempercepat pengelolaan administrasi dan mengurangi beban kerja manual (Fikri, 2025).

Secara keseluruhan, hasil magang ini mendukung prinsip bahwa peningkatan kualitas proses internal akan berdampak positif pada pelayanan publik yang dihasilkan. Pengalaman

penulis dalam membantu administrasi di DPU Bina Marga Jatim memperlihatkan bagaimana perbaikan sistem pencatatan dan pengarsipan baik secara manual maupun berbasis teknologi dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Dengan mengacu pada teori dan praktik serupa, dapat disimpulkan bahwa program magang ini tidak hanya memperkaya pengetahuan peserta tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap perbaikan tata kelola administrasi di instansi mitra. Strategi peningkatan layanan internal dan digitalisasi arsip di Dinas PU Bina Marga Jatim sejalan dengan kebijakan pemerintahan modern, sehingga memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam jangka panjang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil magang yang telah dilakukan di Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan magang memberikan pengalaman praktik yang nyata dan memperluas pemahaman penulis terkait tata kelola administrasi publik, khususnya pada fungsi sekretariat. Fungsi sekretariat berperan penting sebagai unit pendukung administrasi yang efektif dalam menunjang kelancaran operasional organisasi. Namun, terdapat kendala di bidang pengelolaan administrasi surat menyurat yang belum terdokumentasi secara sistematis, sehingga mengakibatkan keterlambatan distribusi informasi dan kesulitan dalam penelusuran arsip surat. Melalui tugas yang dijalankan selama magang, penulis memperoleh wawasan langsung mengenai pentingnya digitalisasi dan perbaikan administrasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan mendukung reformasi birokrasi di Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan hasil magang dan analisis pelaksanaan yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan oleh Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur yaitu dengan cara meningkatkan sistem dokumentasi dan pengelolaan administrasi surat menyurat agar lebih terstruktur dan sistematis untuk mempercepat distribusi informasi dan memudahkan penelusuran arsip serta mengoptimalkan penggunaan teknologi digital dalam proses administrasi guna mendukung efisiensi kerja sekretariat dan pelayanan publik yang lebih cepat dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fikri, R. (2025). EFEKTIVITAS SISTEM PENGARSIPAN BERBASIS TEKNOLOGI DI SEKRETARIAT DPRD PROVINSI RIAU. In *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* (Vol. 11, Issue 1).
- Hamim, U., Mahmud, R., Lukum, R., & Nurdin, M. (2022). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA LITO KECAMATAN PAGUYAMAN PANTAI. *Jambura Journal Civic Education*, 2(1), 130–135. <https://doi.org/10.37905/jacedu.v2i1.14517>
- menpan.go.id. (2025). *Transformasi Digital Kearsipan: Strategi Pemerintah Wujudkan Akses Arsip yang Modern dan Terintegrasi*. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/transformasi-digital-kearsipan-strategi-pemerintah-wujudkan-akses-arsip-yang-modern-dan-terintegrasi>
- Peraturan Pemerintah. (2019). *Peraturan Pemerintah PP Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/122033/pp-no-72-tahun-2019>
- Sapri, S. Sos. , M. S., Ahmad Mustanir, & Hardianti Darman. (2022). *Pelayanan Publik implementasi Dan Aktualisasi*. Qiara Media.
- Saul McLeod. (2025). *Kolb's Learning Styles and Experiential Learning Cycle*. <https://www.simplypsychology.org/learning-kolb.html>
- Waruwu, M. (2024). *Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan*. <https://afeksi.id/jurnal/index.php/afeksi/>
- Yusnawati, & Murni, T. (2021). Peranan Sekretaris dalam Membantu Kelancaran Administrasi BAPPEDA Provinsi Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Sekretari*, 6(1), 6–9. <https://doi.org/10.35870/jemensri.v6i1.1000>