

SINERGI FUNGSI BAGIAN PEMERINTAHAN DAN KESEJAHTERAAN RAKYAT DALAM Mendukung Peningkatan Pelayanan Publik di Kota SURABAYA

Hesti Dwi Wijayanti¹, Adi Soesiantoro²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

hestyjoe955@gmail.com, adisusiantoro@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik yang optimal merupakan salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan daerah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan sinergi fungsi Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Kota Surabaya dalam upaya memperkuat kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan pengabdian dilakukan dengan pendekatan partisipatif melalui observasi lapangan di berbagai unit pelayanan serta wawancara mendalam dengan aparatur pemerintah dari tingkat staff hingga pimpinan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan survei kepuasan masyarakat, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan meninjau kolaborasi antar subbagian dalam koordinasi pelayanan publik. Hasil pengabdian menunjukkan adanya peningkatan koordinasi antarbidang, perbaikan sistem informasi pelayanan melalui digitalisasi data, serta meningkatnya kesadaran aparatur terhadap pentingnya pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan. Masyarakat juga menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi terhadap akses layanan publik yang lebih efisien dan tepat sasaran. Kegiatan ini membuktikan bahwa kerja sama lintas fungsi dalam pemerintahan daerah merupakan kunci utama dalam peningkatan pelayanan publik. Kesimpulannya, sinergi kelembagaan mampu memperkuat efektivitas dan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya. Kolaborasi yang berkelanjutan antarbagian, pemerintah daerah dapat menciptakan pelayanan yang lebih adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Kata kunci: Sinergi pemerintahan, kesejahteraan rakyat, pelayanan publik, Kota Surabaya

ABSTRACT

Optimal public services are one of the main indicators of the success of local government administration in realizing community welfare. This activity aims to improve the synergy between the Government and People's Welfare Division of Surabaya City in an effort to strengthen the quality of public services that are efficient, transparent, and responsive to the needs of the community. The implementation of this service was carried out using a participatory approach through field observations in various service units and in-depth interviews with government officials from staff to leadership levels. Data was collected through observation, interviews, and community satisfaction surveys, then analyzed descriptively and qualitatively by reviewing the collaboration between sub-sections in the coordination of public services. The results of the community service showed an increase in inter-departmental coordination, improvements in the service information system through data digitization, and increased awareness among officials of the importance of fast, accurate, and transparent services. The community also showed higher satisfaction with more efficient and targeted access to public services. This activity proved that cross-functional cooperation in local government is the key to improving public services. In conclusion, institutional synergy can strengthen the effectiveness and quality of public services in the city of Surabaya. Through continuous collaboration between departments, local governments can create services that are more adaptive, innovative, and oriented towards the welfare of the community.

Keywords : Government synergy, public welfare, public services, Surabaya City

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, pelayanan publik menjadi salah satu pilar utama dalam tata kelola pemerintahan yang efektif, di mana keberhasilan suatu negara sering kali diukur dari kemampuan menyediakan layanan yang berkualitas bagi masyarakat. Pelayanan publik di era globalisasi saat ini ditandai dengan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan administrasi dan governance, yang berkontribusi pada perbaikan kehidupan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik identik dengan pengabdian kepada orang lain, penyelesaian masalah bersama,

serta perlindungan hak dan kepentingan masyarakat, yang menjadi fondasi bagi keberlanjutan pembangunan global (Sangaji, M. S. J., & Irianto, 2025).

Standar pelayanan publik juga merupakan ukuran yang dibakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan, di mana organisasi menekankan kepercayaan masyarakat bergantung pada layanan yang efektif, transparan, dan responsif. Namun, di negara-negara berkembang, politik dan governance sering menjadi penghambat utama dalam penyediaan layanan publik, menyebabkan ketidakmerataan akses dan layanan publik yang tidak mencukupi. Kemitraan publik-swasta (PPP) semakin penting dalam governance global untuk menyediakan layanan, termasuk bantuan pembangunan dan standar etis lingkungan. Selain itu, percepatan penyediaan layanan publik diperlukan untuk mencapai masa depan berkelanjutan, di mana administrasi publik berperan penting dalam mentransformasikan komitmen global menjadi aksi nyata (Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., ... & Indarti, 2023). Sektor publik juga memegang peran sentral dalam penyediaan barang dan jasa, promosi pertumbuhan ekonomi, kohesi sosial, serta pengurangan ketidaksetaraan (Ayuningtiyas, 2022).

Indonesia sebagai negara berkembang menghadapi tantangan signifikan dalam memastikan akses yang setara terhadap layanan seperti energi terbarukan, transportasi, dan pengelolaan limbah, yang diperburuk oleh geografi yang luas dan biaya infrastruktur tinggi di daerah terpencil (Tsani et al., 2024). Dalam konteks administrasi publik, penerapan New Public Management (NPM) telah membentuk reformasi untuk meningkatkan penyediaan layanan, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan akuntabilitas, meskipun masih ada hambatan dalam implementasi. Meskipun ada kemajuan ekonomi dan peningkatan penyediaan barang publik, Indonesia berada di persimpangan demokrasi dengan tantangan governance yang meningkat.

Inovasi dalam pelayanan publik telah membawa perbaikan signifikan, seperti peningkatan produktivitas melalui proses yang lebih efisien dan peningkatan kepuasan masyarakat. Pengembangan infrastruktur diharapkan meningkatkan konektivitas antara area produksi dan distribusi, memfasilitasi akses ke kawasan wisata, serta mendorong lapangan kerja. Namun, meskipun anggaran meningkat, pemerintah daerah tidak selalu mampu menghasilkan output lebih banyak atau meningkatkan penyediaan layanan publik karena dinamika pengeluaran yang tidak konsisten. Isu pelayanan publik di era baru Indonesia memerlukan analisis dari perspektif administratif untuk mengatasi masalah seperti birokrasi yang rumit dan kurangnya responsivitas. Penggunaan Digital Public Infrastructure (DPI) sedang merombak layanan publik dan inklusi keuangan, membuat akses lebih mudah melalui kolaborasi sektor publik dan swasta. Upaya perbaikan pelayanan publik melalui identifikasi masalah dan solusi lokal juga menjadi prioritas untuk mendukung pencapaian SDGs.

Kota Surabaya sebagai pusat ekonomi di Jawa Timur menghadapi tantangan dan peluang dalam inovasi pelayanan publik, terutama di era otonomi daerah dengan pertumbuhan penduduk yang mencapai 2.874.314 jiwa pada 2020 (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2021), yang menyebabkan peningkatan permintaan akan perumahan, transportasi, air bersih, listrik, dan fasilitas kesehatan. Masalah sosial seperti pengangguran, kemiskinan, peningkatan kriminalitas, serta isu lingkungan seperti produksi limbah yang lebih tinggi dan polusi udara menjadi konsekuensi dari urbanisasi cepat, ditambah keterbatasan lahan dan anggaran yang menghambat pembangunan infrastruktur. Surabaya berhasil memanfaatkan peluang untuk melakukan inovasi pelayanan publik melalui penerapan teknologi digital dan kolaborasi multi-pihak. Pemerintah Kota Surabaya secara aktif melibatkan masyarakat dan sektor swasta dalam pengembangan berbagai program sosial dan lingkungan yang berorientasi pada keberlanjutan. Berbagai inisiatif seperti program penataan kampung dan peningkatan permukiman informal telah menghasilkan peningkatan akses terhadap layanan dasar, penyediaan hunian layak, serta

lingkungan yang lebih bersih dan sehat. Komitmen Surabaya terhadap inovasi berkelanjutan juga diakui secara internasional melalui pencapaiannya sebagai finalis Bloomberg Philanthropies Global Mayors Challenge 2021, yang menyoroti keberhasilan kota ini dalam merancang ulang sistem pengelolaan air bersih, limbah, dan pengembangan ekonomi lokal.

Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Bapemkesra) Kota Surabaya memainkan peran krusial sebagai bagian dari Sekretariat Daerah. Bapemkesra bertugas dalam kegiatan seperti pendataan sekolah, pendampingan Beasiswa Pemuda Tangguh, serta survei lapangan Dana Kelurahan. Bapemkesra berkontribusi langsung dalam memperkuat kualitas pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat. Sinergi antar subbagian dalam Bapemkesra menjadi fondasi penting untuk menciptakan pelayanan yang efisien, transparan, dan berkelanjutan dalam mendukung kesejahteraan warga Kota Surabaya.

Uraian di atas menunjukkan urgensi sinergi antar fungsi pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan publik, terutama di kota besar seperti Surabaya di mana tantangan pelayanan publik memerlukan koordinasi yang kuat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Kurangnya kolaborasi lintas bidang sering kali menghambat efisiensi, transparansi, dan responsivitas layanan, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan sinergi fungsi Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Kota Surabaya dalam upaya memperkuat kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Bapemkesra), Sekretariat Daerah Kota Surabaya, yang berlokasi di Jalan Jimerto No. 25 - 27, Surabaya. Kegiatan ini dilakukan selama bulan Juli hingga September 2025. Jenis kegiatan pengabdian ini termasuk dalam bentuk pendampingan dan observasi partisipatif, yang bertujuan memperkuat sinergi antar subbagian dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sasaran kegiatan adalah aparatur pemerintah di lingkungan Bapemkesra dan masyarakat penerima layanan publik di Kota Surabaya. Metode pelaksanaan meliputi tahap persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap persiapan dilakukan koordinasi dengan pihak Bapemkesra dan penyusunan instrumen observasi serta wawancara. Tahap pelaksanaan dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan, wawancara dengan pegawai dan masyarakat pengguna layanan, serta diskusi kelompok untuk mengidentifikasi hambatan koordinasi dan peluang peningkatan kualitas pelayanan publik. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk menggambarkan bentuk sinergi antar subbagian dalam mendukung efektivitas pelayanan publik.

Hasil pengumpulan data disajikan dalam bentuk narasi dan visualisasi diagram alir kegiatan, meliputi tahapan identifikasi masalah, pelaksanaan pendampingan, serta evaluasi hasil pengabdian. Alat bantu yang digunakan meliputi perangkat observasi, alat dokumentasi berupa kamera dan laptop, serta aplikasi pengolah data sederhana seperti Microsoft Excel dan Word. Keseluruhan tahapan dilakukan secara kolaboratif dengan pendekatan partisipatif, guna memastikan keberlanjutan sinergi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

HASIL dan PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Bapemkesra) Sekretariat Daerah Kota Surabaya menghasilkan

beberapa temuan penting terkait peningkatan sinergi antar subbagian dalam mendukung pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa koordinasi internal antar bidang seperti Subbag Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Sub Koordinator Administrasi Kewilayahan, serta Sub Koordinator Kesejahteraan Rakyat telah menunjukkan peningkatan yang signifikan. Peningkatan tersebut terlihat dari pola komunikasi yang lebih terbuka, pembagian tugas yang lebih jelas, serta keselarasan program kerja yang mendukung percepatan pelayanan masyarakat. Aparatur pemerintah menunjukkan tingkat kesadaran yang lebih tinggi terhadap pentingnya pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan.

Pelaksanaan kegiatan pendampingan memperlihatkan adanya perubahan dalam mekanisme kerja Bapemkesra, di mana penggunaan sistem digital untuk pengelolaan data pelayanan mulai diterapkan secara konsisten. Penggunaan teknologi informasi dalam pengarsipan dan pelaporan kegiatan pelayanan publik mampu mengurangi duplikasi data serta mempercepat proses penyampaian laporan antarbagian. Selain itu, masyarakat penerima layanan menunjukkan peningkatan kepuasan terhadap kualitas pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan respon dan kemudahan akses informasi. Survei sederhana yang dilakukan terhadap masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa 82% responden menilai pelayanan sudah lebih responsif dibandingkan sebelumnya.

Dari sisi internal organisasi, kegiatan pengabdian ini juga memunculkan kesadaran pentingnya kerja lintas fungsi antar subbagian untuk mengatasi hambatan birokrasi. Melalui forum diskusi dan evaluasi bersama, muncul berbagai rekomendasi inovatif seperti pengembangan sistem pelaporan berbasis digital, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan layanan publik, serta penerapan sistem reward bagi pegawai berprestasi. Hal ini sejalan dengan prinsip New Public Management (NPM) yang menekankan efisiensi, orientasi hasil, dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Implementasi nilai-nilai tersebut mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang adaptif terhadap perubahan dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

Hasil pengabdian ini memperkuat teori kolaborasi kelembagaan yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada koordinasi dan komunikasi antarunit organisasi. Dengan adanya sinergi antar subbagian, Bapemkesra dapat menjalankan fungsinya secara lebih efektif dalam mendukung kebijakan Pemerintah Kota Surabaya. Kondisi ini juga mendukung teori sinergi organisasi publik yang menegaskan bahwa integrasi kerja antarbagian dapat menciptakan efisiensi struktural dan mempercepat pencapaian tujuan pelayanan publik. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya memberikan dampak langsung terhadap peningkatan pelayanan, tetapi juga membangun model kolaborasi yang dapat dijadikan rujukan dalam penyusunan strategi peningkatan pelayanan publik di instansi pemerintah lainnya.



Gambar 2 Mengikuti survei lapangan terkait pendampingan dana kelurahan tahun 2025 tahap pelaksanaan tim 1 di daerah kelurahan Ngagel Rejo



Gambar 3 Membantu melakukan survei lapangan untuk mendaftar ulang siswa Sekolah Menengah Pertama (SMP) yang mendapatkan Beasiswa Pemuda Tangguh

Gambar-gambar ini memberikan bukti konkret bahwa sinergi antar subbagian Bapemkesra telah melakukan peningkatan pelayanan publik, Gambar 2 menampilkan kegiatan survei lapangan pendampingan dana kelurahan tahun 2025 oleh tim 1 di Kelurahan Ngagel Rejo. Aktivitas ini mencerminkan implementasi nyata sinergi antar subbagian di Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Bapemkesra) dalam memperkuat efektivitas pelayanan publik. Melalui kegiatan pendampingan ini, aparatur pemerintah dan tim pelaksana berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan ketepatan sasaran penggunaan dana kelurahan. Hal tersebut sesuai dengan hasil pengabdian yang dijelaskan dalam artikel, yakni peningkatan koordinasi internal dan komunikasi lintas bidang dalam mendukung pelayanan publik yang cepat dan akurat. Kegiatan di Gambar 2 menjadi bukti penerapan prinsip New Public Management (NPM), di mana efisiensi dan partisipasi masyarakat menjadi dasar dalam proses pembangunan di tingkat lokal.

Gambar 3 memperlihatkan kegiatan survei lapangan terkait pendataan ulang siswa SMP penerima Beasiswa Pemuda Tangguh, yang juga merupakan program di bawah koordinasi Bapemkesra. Kegiatan ini menggambarkan peran aktif pemerintah dalam menjamin pemerataan akses kesejahteraan sosial, terutama di bidang pendidikan. Dengan turun langsung ke lapangan, aparatur dapat memastikan bahwa program beasiswa diterima oleh sasaran yang tepat, memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah. Aktivitas ini sejalan dengan temuan dalam artikel bahwa Bapemkesra berkontribusi dalam memperkuat kualitas pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat dan digitalisasi data.

Kedua gambar tersebut secara empiris mendukung argumen utama artikel bahwa sinergi kelembagaan dan kolaborasi lintas bidang di Pemerintah Kota Surabaya mampu menciptakan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Gambar-gambar ini tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi kegiatan, tetapi juga sebagai

representasi visual dari keberhasilan implementasi nilai-nilai kolaborasi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam administrasi pemerintahan daerah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Bapemkesra) Sekretariat Daerah Kota Surabaya menunjukkan bahwa sinergi antar subbagian berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif. Melalui pendekatan partisipatif, kegiatan ini berhasil memperkuat koordinasi internal, meningkatkan pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan data, serta menumbuhkan kesadaran aparatur terhadap pentingnya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sinergi kelembagaan terbukti mampu menciptakan kolaborasi kerja yang lebih terarah dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar Pemerintah Kota Surabaya, khususnya Bapemkesra, terus mengembangkan sistem informasi pelayanan berbasis digital secara berkelanjutan, memperluas pelatihan kompetensi bagi aparatur, serta memperkuat komunikasi lintas bidang agar tercipta pelayanan publik yang inovatif, berintegritas, dan berkelanjutan demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtiyas, F. (2022). *IMPLIKASI PEMERINTAH TERKAIT PELAYANAN PUBLIK SECARA ONLINE DALAM PERSPEKTIF HUKUM ADMINISTRASI NEGARA*. 2(3).
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2021). *Kota Surabaya dalam Angka 2021*. <https://surabayakota.bps.go.id/id>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital *Public Service Innovation Transformation towards Digital Government*. 17(c), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., ... & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. 1–12.
- Tsani, T., Marlina, S., & Arum, A. K. (2024). *Systematic Literature Review : Pembelajaran dari Reformasi Birokrasi Global untuk Indonesia*. 12(2), 125–142.