

**PENDAMPINGAN MAGANG MAHASISWA DALAM PELAYANAN  
MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN BULAK BANTENG  
SURABAYA**

**Achluddin Ibnu Rochim,**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[didin@untag-sby.ac.id](mailto:didin@untag-sby.ac.id);

**Rudy Santoso,**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;  
[rudysantoso@untag-sby.ac.id](mailto:rudysantoso@untag-sby.ac.id);

**J.B. Amiranto**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[jb\\_amiranto@untag-sby.ac.id](mailto:jb_amiranto@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat secara efektif dan efisien. Kegiatan pendampingan mahasiswa magang yang dilaksanakan di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya memberikan pengalaman langsung bagi mahasiswa mengenai proses administrasi pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Tujuan kegiatan pendampingan mahasiswa magang adalah untuk memahami kepada mahasiswa tentang pelaksanaan fungsi administrasi dalam pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Metode pendampingan yang digunakan berupa arahan bagi observasi, arahan dalam partisipasi langsung selama kegiatan pelayanan administrasi, serta arahan untuk dokumentasi selama pelaksanaan magang. Hasil kegiatan pendampingan mahasiswa magang menunjukkan bahwa mahasiswa memahami fungsi administrasi di Kelurahan Bulak Banteng telah berjalan dengan baik melalui pelayanan dokumen kependudukan, surat keterangan, dan berbagai administrasi lainnya. Mahasiswa mampu mengidentifikasi faktor pendukung meliputi keramahan pegawai, ketersediaan sarana kerja, dan sistem pengarsipan yang tertata. Mampu identifikasi faktor penghambat yang meliputi keterbatasan ruang pelayanan, kurangnya fasilitas pendukung, dan minimnya sarana informasi bagi masyarakat. Kegiatan ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap praktik administrasi publik sekaligus memberikan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

**Kata Kunci:** *Administrasi publik, pelayanan masyarakat, pelayanan publik, kelurahan, magang*

## **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan administrasi yang efektif, transparan, dan akuntabel. Kelurahan sebagai perangkat pemerintahan tingkat paling dekat dengan masyarakat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, serta pelayanan sosial lainnya.

Kelurahan Bulak Banteng Surabaya memiliki visi “*Cepat, Cerdas, dan Bersih*” dengan misi meningkatkan disiplin aparatur, kemampuan aparatur, dedikasi dan loyalitas pegawai, serta peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Visi dan misi tersebut menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan fungsi administrasi yang baik sangat diperlukan untuk menunjang kualitas pelayanan publik. Berbagai layanan administrasi seperti pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan usaha, surat domisili, surat keterangan belum menikah, dan dokumen kependudukan lainnya memerlukan sistem administrasi yang tertata dan sumber daya manusia yang kompeten.

Melalui kegiatan pendampingan mahasiswa magang di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya, mahasiswa memperoleh pemahaman dalam kesempatan untuk secara langsung implementasi administrasi masyarakat pada pelayanan serta mengidentifikasi berbagai permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

### **Maksud**

Kegiatan pendampingan mahasiswa magang dimaksudkan agar mahasiswa memahami dan mengalami:

1. Disiplin aparatur agar dapat bekerja dengan baik, bertanggung jawab, serta memiliki kemampuan yang memadai sesuai tuntutan dan perubahan jaman.
2. Memiliki etos kerja yang tinggi dan cepat tanggap pada permasalahan yang ada

### **Tujuan**

Kegiatan pendampingan mahasiswa magang ditujukan untuk:

1. Mengetahui praktik dan benar dalam melaksanakan pelayanan
2. Memiliki kepribadian baik, berdisiplin, berjiwa pengabdian, berdedikasi, dan mempunyai etos kerja professional
3. Memberikan pelayanan yang baik dan bersih tanpa mengharapkan atau mempunyai maksud untuk tidak meminta atau menerima imbalan jasa baik berupa uang ataupun barang
4. Sering berinteraksi dengan warga sehingga segera dapat mengetahui permasalahan yang timbul dan kemudian membantu atau mencari solusi penanganan permasalahan sepanjang masalahnya masih dalam lingkup tugas pokok dan fungsi kelurahan (Tupoksi Kelurahan)
5. Secara rutin melakukan sosialisasi kepada warga agar mengerti pentingnya pola hidup sehat, bersih lingkungan, melestarikan / menambah penghijauan dan menjaga ketertiban
6. Membantu pemberdayaan perekonomian warga yang kurang mampu

7. Memperhatikan serta menyalurkan hak-hak warga miskin
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atau diperintahkan atasan dengan baik dan selalu melakukan koordinasi dengan pihak terkait

### **C. METODE KEGIATAN**

Kegiatan pendampingan mahasiswa magang dilaksanakan di kampus dan lapangan dengan sasaran Kelurahan Bulak Banteng Surabaya yang beralamat di Jalan Bulak Banteng Lor No. 127 Surabaya. Pelaksanaan pendampingan mahasiswa magang berlangsung selama 50 hari kerja pada periode Maret hingga Juni dengan jadwal kerja Senin–Sabtu pukul 07.30–16.00 WIB. Mahasiswa ditempatkan pada bagian pelayanan publik yang mencakup bidang administrasi pemerintahan dan kesejahteraan masyarakat.

Metode pelaksanaan kegiatan pendampingan mahasiswa magang meliputi:

#### **1. Arahan Observasi**

Mahasiswa diberikan arahan dalam melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan publik, alur administrasi, dan interaksi antara aparatur kelurahan dengan masyarakat.

#### **2. Arahan Partisipasi Aktif**

Mahasiswa diberi arahan untuk terlibat langsung dalam berbagai kegiatan pelayanan administrasi seperti pengurusan KK, KTP, surat domisili, surat keterangan usaha (SKU), surat keterangan tidak mampu, akta kelahiran, akta kematian, pengurusan perpindahan penduduk, serta administrasi pernikahan (N1–N4).

#### **3. Arahan Dokumentasi**

Mahasiswa diberi arahan dalam pengumpulan data yang dilakukan melalui pencatatan kegiatan harian, pengumpulan dokumen pendukung, dan dokumentasi proses pelayanan yang berlangsung selama kegiatan magang.

#### **4. Arahan Analisis Deskriptif**

Data yang diperoleh selama kegiatan diarahkan kepada mahasiswa untuk dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan pelaksanaan fungsi administrasi dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan Bulak Banteng Surabaya.

### **D. PEMBAHASAN**

#### **Profile Obyek Kegiatan**

Pelaksanaan Magang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Surabaya yang terletak di Jl. Bulak Banteng Lor Nomor 127 Kota Surabaya, Jawa Timur. Pelaksanaan magang berlangsung terhitung dari bulan Maret sampai bulan Mei dengan jam kerja mulai pukul 07.30-16.00 WIB. Mahasiswa pemegang ditempatkan pada Bagian Pelayanan Publik yang mencakup Administrasi Pemerintahan dan Kesejahteraan Masyarakat.

#### **Tugas, Pokok, dan Fungsi**

##### **Kepala Kelurahan**

- a. melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan;
- b. melakukan pemberdayaan masyarakat;
- c. melaksanakan pelayanan masyarakat;

- d. memelihara ketentraman dan ketertiban umum;
- e. memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum;
- f. melaksanakan tugas lain sesuai ketentuan peraturan perundangundangan;
- g. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **Sekretaris Kelurahan**

- a. melaksanakan koordinasi penyusunan rencana program, anggaran dan laporan kelurahan;
- b. melaksanakan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan;
- c. melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian;
- d. melaksanakan pengelolaan surat-menyurat, dokumentasi, rumah tangga, perlengkapan/peralatan kantor, kearsipan dan perpustakaan;
- e. melaksanakan hubungan masyarakat dan keprotokolan;
- f. melaksanakan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas di bidang ketatausahaan;
- g. melaksanakan koordinasi tugas-tugas Kepala Seksi di Kelurahan;
- h. melaksanakan monitoring barang dan aset daerah yang ada di wilayah Kelurahan;
- i. melaksanakan fasilitasi administrasi pelayanan masyarakat;
- j. melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- k. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **Kasi Ketentraman, Ketertiban Umum dan Pembangunan**

- a. membantu pelaksanaan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota;
- b. melaksanakan monitoring, pemantauan, dan pelaporan di bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- c. melaksanakan tugas-tugas pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. melaksanakan pengawasan dan pelaporan terhadap sarana dan prasarana serta aset milik Daerah;
- e. melaksanakan koordinasi penanggulangan bencana dan perlindungan masyarakat;
- f. melaksanakan deteksi dini di bidang penanggulangan bencana dan perlindungan masyarakat, serta ketentraman dan ketertiban umum;
- g. melaksanakan monitoring, pemantauan dan pengkoordinasian di bidang pekerjaan umum dan pematuan, lingkungan hidup, komunikasi dan informatika, kebersihan dan ruang terbuka hijau, perhubungan, dan cipta karya, tataruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
- h. melaksanakan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) tingkat Kecamatan;
- i. melaksanakan penyusunan program di bidang ketentraman, ketertiban umum dan pembangunan;
- j. melaksanakan program di bidang ketentraman, ketertiban umum dan pembangunan;
- k. melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain dibidang ketentraman, ketertiban umum dan pembangunan;

- l. melaksanakan pengawasan dan pengendalian dibidangketentraman, ketertiban umum dan pembangunan;
- m. melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- n. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya

**Kasi Pemerintahan**

- a. melaksanakan administrasi kependudukan;
- b. melaksanakan administrasi pertanahan;
- c. melaksankakan administrasi pajak daerah dan retribusi;
- d. melaksanakan penyusunan program di bidang pemerintahan;
- e. melaksanakan program di bidang pemerintahan;
- f. melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang pemerintahan;
- g. melaksanakan pengawasan dan pengendalian di bidang pemerintahan;
- h. melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- i. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian**

- a. melaksanakan fasilitasi pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- b. melaksanakan monitoring, pemantauan dan pengkoordinasian di bidang kesehatan, pendidikan, sosial, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- c. melaksanakan monitoring, pemantauan, dan pengkoordinasian bantuan sosial dari Pemerintah kepada keluarga miskin;
- d. melaksanakan monitoring, pemantauan dan pengkoordinasian di bidang ketahanan pangan dan pertanian, koperasi dan usaha mikro, perdagangan, penanaman modal dan perindustrian, kelautan dan perikanan, tenaga kerja;
- e. melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan program pemberdayaan ekonomi keluarga miskin;
- f. melaksanakan penyusunan program di bidang kesejahteraan rakyat dan perekonomian;
- g. melaksanakan program di bidang kesejahteraan rakyat dan perekonomian;
- h. melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang kesejahteraan rakyat dan perekonomian;
- i. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian di bidang kesejahteraan rakyat dan perekonomian;



Gambar 1 Lokasi Instansi  
Sumber: *Diolah Pemangang*

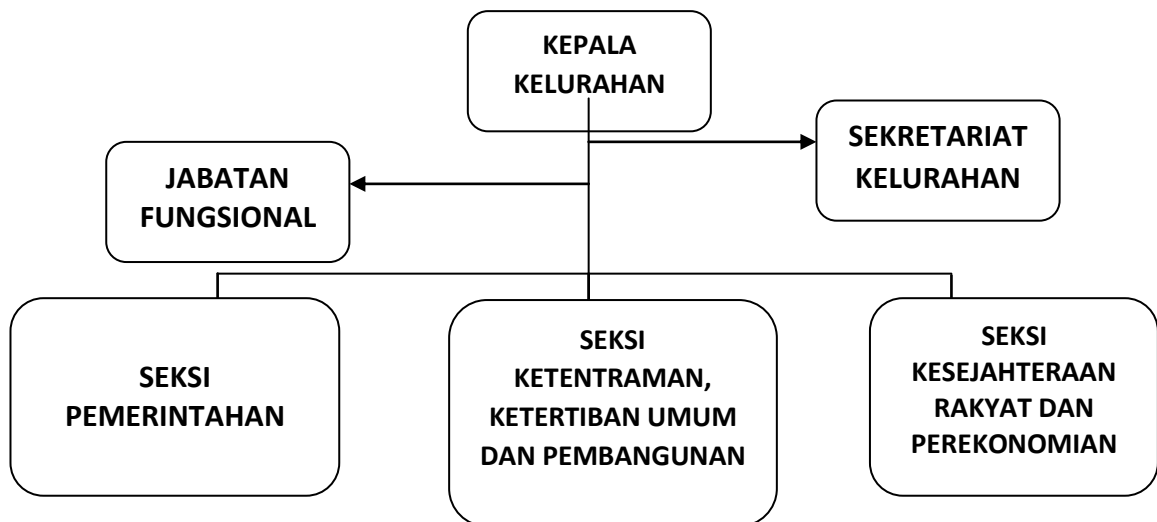
### Visi dan Misi Kelurahan Bulak Banteng

Visi : “Cepat, Cerdas, dan Bersih”

Misi :

1. Meningkatkan Disiplin Aparatur
2. Peningkatan Kemampuan Aparatur
3. Peningkatan Dedikasi dan Loyalitas
4. Peningkatan Pelayanan

### Struktur Organisasi Kelurahan Bulak Banteng Surabaya



Gambar 2 Struktur Organisasi Kelurahan  
Sumber: *Diolah Pemangang*

### Pelaksanaan Fungsi Administrasi dalam Pelayanan Publik

Fungsi administrasi di Kelurahan Bulak Banteng dilaksanakan melalui berbagai pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan administrasi

kependudukan dan pelayanan sosial. Selama pelaksanaan magang, mahasiswa terlibat dalam pengurusan berbagai dokumen seperti perubahan Kartu Keluarga, surat domisili, surat keterangan usaha, surat pindah penduduk, pengambilan e-KTP, akta kelahiran, akta kematian, serta surat keterangan lainnya.

Pelayanan tersebut menunjukkan bahwa administrasi publik di tingkat kelurahan memiliki peran strategis sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Ketepatan dalam pengelolaan dokumen dan pelayanan yang cepat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

### **Faktor Pendukung**

Pelaksanaan pelayanan administrasi didukung oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Pegawai yang terbuka dan ramah terhadap mahasiswa maupun masyarakat.
2. Adanya bimbingan dan arahan dari pegawai selama proses pelayanan.
3. Hubungan kerja yang kondusif tanpa adanya diskriminasi.
4. Ketersediaan fasilitas pendukung seperti komputer, printer, mesin fotokopi, dan telepon.
5. Sistem pengarsipan yang tertata dengan baik sehingga memudahkan pencarian dokumen.

Keberadaan faktor-faktor tersebut membantu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan administrasi.

### **Faktor Penghambat**

Selain faktor pendukung, terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik, antara lain:

1. Ruang pelayanan yang relatif sempit sehingga kurang nyaman bagi masyarakat.
2. Keterbatasan jumlah komputer dan printer pada beberapa bidang pelayanan.
3. Kurangnya sarana pendukung seperti kipas angin atau AC pada ruang tunggu pelayanan.
4. Belum tersedianya petunjuk arah yang memadai untuk memudahkan masyarakat.
5. Beberapa ruangan yang belum dimanfaatkan secara optimal.

Kendala tersebut berpotensi memengaruhi kenyamanan masyarakat dan efisiensi pelayanan apabila tidak segera dilakukan perbaikan.

### **Manfaat Kegiatan**

Kegiatan magang memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam memahami implementasi administrasi publik secara nyata. Mahasiswa memperoleh pengalaman mengenai tata kelola pelayanan publik, meningkatkan kemampuan komunikasi dengan masyarakat, serta memahami pentingnya profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

## **E. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Pelaksanaan pendampingan mahasiswa magang diperoleh kesimpulan bahwa fungsi administrasi di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya telah berjalan dengan baik melalui berbagai layanan administrasi kependudukan dan pelayanan masyarakat. Kegiatan pendampingan mahasiswa magang telah memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa mengenai proses administrasi publik serta

peran aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kegiatan pendampingan mahasiswa magang ini juga diperoleh identifikasi bahwa faktor pendukung berupa sumber daya manusia yang kooperatif dan fasilitas administrasi yang memadai turut menunjang kelancaran pelayanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala berupa keterbatasan ruang pelayanan dan sarana pendukung yang perlu mendapat perhatian.

#### **Saran**

1. Menambah jumlah sumber daya manusia sesuai kebutuhan pelayanan.
2. Meningkatkan ketersediaan fasilitas kerja seperti komputer dan printer.
3. Menambah fasilitas kenyamanan pada ruang pelayanan masyarakat.
4. Melakukan optimalisasi penggunaan ruang kerja dan ruang pelayanan.
5. Menyediakan petunjuk arah atau papan informasi yang lebih jelas untuk memudahkan masyarakat memperoleh layanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kelurahan Bulak Banteng Surabaya. (2021). *Profil Kelurahan Bulak Banteng Surabaya*. Diakses dari [https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan\\_bulak\\_banteng](https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_bulak_banteng)
- Pemerintah Kota Surabaya. (2021). *Portal Resmi Pemerintah Kota Surabaya*. Diakses dari <https://surabaya.go.id>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.