

Peran Mahasiswa Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sawagumu Kota Sorong

Muh. Nur Ahmad

Institut Agama Islam Negeri Sorong (IAIN) Sorong
ahmadnurmuhammad88@gmail.com

Novita Kilwarany

Institut Agama Islam Negeri Sorong (IAIN) Sorong
ithaanhovi@gmail.com

Nurul Inayah

Institut Agama Islam Negeri Sorong (IAIN) Sorong
nurulinayah.hud99@gmail.com

Abstrak : Dalam sebuah pengabdian yang dilakukan di kantor Kelurahan Sawagumu Kota Sorong mempunyai tujuan untuk memberikan kontribusi agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat yang berfungsi pula untuk menambahkan nilai di masyarakat terkait dengan kenyamanan dalam pelayanan tersebut. Dalam hal ini guna menyelesaikan tugas Praktik Pengalaman Kerja (PPL) dan juga ikut bergabung dalam dunia pemerintahan di kantor Kelurahan Sawagumu Kota Sorong. Pelayanan yang diterapkan di Kelurahan Sawagumu dapat dikatakan sangat efisien sebagai lembaga pemerintahan yang selalu memberikan pelayanan public sangat baik. Peran kantor Kelurahan Sawagumu dalam pelayanan masyarakat juga sangat baik yang dilihat dari masyarakat yang melakukan kebutuhan pelayanan di Kelurahan Sawagumu tersebut. Dalam hal ini pula mahasiswa juga mempunyai peran untuk ikut meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih berkembang lagi. Pelayanan yang proaktif dalam melakukan pelayanan masyarakat inilah yang menjadi tingkat kenyamanan masyarakat menjadi bertambah dalam melakukan

pemenuhan kebutuhan pelayanan yang dilakukan di kantor Kelurahan Sawagumu Kota Sorong.

Kata Kunci: Mahasiswa, Kinerja, Pelayanan Kepada Masyarakat

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu lembaga pemerintahan sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena dalam hal ini bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Dalam hal ini pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dianggap penting bagi masyarakat dalam menggunakan layanan jasa. Menurut Hermawan bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan kualitas pelayanan kemungkinan disebabkan oleh kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan masyarakat.¹ Dalam sebuah lembaga yang mampu melayani masyarakat dengan kesesuaian prosedur maka yang ditetapkan tentu akan mendapatkan nilai yang positif di mata masyarakat.

Pemerintah mempunyai peranan penting menyediakan layanan public yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah dimanatkan dalam Undang-Undang Dalam Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public.² Ketentuan pemerintah dalam melayani masyarakat sudah ditetapkan dalam Undang-Undang diatas, maka dari itu prioritas dalam pelayanan harus memperhatikan kenyamanan dikarenakan suatu bentuk pelayanan yang baik pastinya memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Dalam hal ini Adapun peran dana kontribusi mahasiswa dalam membantu kinerja lembaga pemerintahan yaitu kantor Kelurahan Sawagumu yang berada di Kota Sorong.

Mahasiswa mempunyai peran penting dalam membantu bahkan dapat memberikan kontribusi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna menambah kemampuan tenaga kerja suatu lembaga

¹ Riyadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Bencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)", *Jurnal Simplex* 2, No. 1, (2019): 41

² Yayat Rukayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu", *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 11, No. 2, (2017): 56

pemerintahan untuk selalu dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Jamil Bzarrah, dkk., pelayanan kepada masyarakat adalah suatu proses bantuan kepada masyarakat dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.³ Hal tersebut merupakan suatu bentuk usaha dan dukungan guna memberikan kontribusi mahasiswa dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat dan dapat meningkatkan suatu kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam suatu lembaga pemerintahan khususnya di kantor Kelurahan Sawagumu, Kota Sorong.

Kontribusi mahasiswa Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat penting karena selain mendapatkan sebuah pengalaman baru dalam dunia pelayanan kepada masyarakat, mahasiswa juga dapat memberikan bantuan tenaga kerja kepada lembaga pemerintahan khususnya di kantor Kelurahan Sawagumu, hal ini dikarenakan masyarakat dalam hal pelayanan selalu ingin diutamakan dan di prioritaskan. Setiap manusia membutuhkan pelayanan, manusia membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat ddipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dilakukan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.⁴ Pentingnya pelayanan kepada masyarakat secara makasimal dalam arti memberikan pelayanan yang baik bukanlah perkara yang mudah, hal ini merujuk pada penilaian masyarakat dalam pelayanan di suatu lembaga pemerintahan.

Pelayanan public atau pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan Upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public atau pelayanan kepada

³ Jamil Bazarrah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib, "Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)", *Jurnal Dedikasi* 22, No. 2, (2021): 107

⁴ L. Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, dan Iyus Akhmad H., "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng", *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiskha* 11, No. 1, (2019): 21-22

masyarakat.⁵ Dalam hal ini pelayanan public atau pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu aspek penting dikarenakan harus diterapkan dalam pelayanan di setiap negara.

METODE

Metode yang digunakan dalam pengabdian kepada lembaga pemerintahan yang lebih tepatnya pada kantor Kelurahan Sawagumu Kota Sorong ini adalah Metode *Participatory Action Research* (PAR). Metode *Participatory Action Research* (PAR) merupakan pendekatan yang prosesnya bertujuan untuk pembelajaran dalam mengatasi masalah dan pemenuhan kebutuhan praktis masyarakat.⁶ Dalam hal ini metode yang digunakan sangat sesuai dengan pengabdian yang dilakukan karena merujuk pada pelayanan kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor kelurahan Sawagumu merupakan salah satu kantor kelurahan yang berada di Kota Sorong, Papua Barat Daya. Kantor Sawagumu juga merupakan kantor yang dimana mempunyai salah satu tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini kantor Kelurahan Sawagumu memberikan banyak pelayanan kepada masyarakat yang diantaranya seperti pelayanan pengurusan bantuan beras kepada masyarakat, membuat surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat pengantar nikah, pembuatan BPJS, pembuatan surat pindah dan lain sebagainya.

Dari hasil pengabdian yang didapatkan. Kantor Kelurahan Sawagumu sangat proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk apapun yang telah disediakan oleh kantor Kelurahan Sawagumu. Dalam hal ini pengabdian melakukan bantuan tenaga kerja dalam bentuk tugas yang diberikan oleh pihak institute atau pihak kampus untuk melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) guna memberikan kontribusi yang baik kepada lembaga pemerintahan yaitu kantor Kelurahan Sawagumu yang berada di Kota Sorong.

Kinerja dalam sebuah lembaga pemerintahan yaitu kantor Kelurahan Sawagumu ini mempunyai nilai yang positif di masyarakat karena memiliki pelayanan yang sangat baik dalam memberikan

⁵ Selvi Rianti, Zalil Rusli, dan Febry Yuliani, "Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 15, No. 3, (2019): 413

⁶ Agus Afandi, dkk., *Metode Pengabdian Masyarakat*, (Jakarta: Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam, 2022), hal. 4

kenyamanan kepada masyarakat. Pelayanan dalam bentuk informasi pun bisa didapatkan di kantor Kelurahan Sawagumu, terlebih lagi sistem pembagian bantuan dalam bentuk beras dan bahan pokok lainnya dapat dikatakan mempunyai pelayanan yang sangat baik karena hal tersebut sangat sesuai sasaran, yang dimaksudkan dalam hal tersebut adalah dari segi bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Kontribusi yang diberikan oleh mahasiswa dalam hal ini merujuk pada kinerja pelayanan kepada masyarakat, yang dimana hal ini dilihat dari konteks kontribusi kinerja mahasiswa dalam membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mendapatkan hasil yang baik pula dari segi pengalaman, ilmu, dan sosial. Mahasiswa mempunyai peran penting dalam meningkatkan kinerja tersebut dilihat dari hasil kerja yang didapatkan selama melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL).



Gambar 1. Sesi Foto Bersama Pegawai Kelurahan Sawagumu Kota Sorong

Mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang Pendidikan tinggi. Sebagai kaum intelektual dan anggota masyarakat yang mempunyai nilai tambah, mahasiswa harus mampu memerankan diri secara professional dan proporsional di masyarakat ataupun didunia Pendidikan.⁷ Peran mahasiswa tidak hanya sekedar melakukan kegiatan pembelajaran di bangku kuliah saja melainkan juga sebagai mahasiswa harus melakukan pengabdian kepada masyarakat demi mensejahterakan masyarakat. Mahasiswa harus menyadari urgensi manusia sebagai individu dengan masyarakat. Manusia sebagian dari

⁷ Habib Cahyono, "Peran Mahasiswa Di Masyarakat", *Jurnal Pengabdian Masyarakat Setiabudhi* 1, No. 1, (2019): 33

individu juga bagian dari masyarakat dan mahasiswa menjadi bagian penting darinya.⁸

Pelayanan public atau yang disebut dengan pelayanan kepada masyarakat adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan.⁹ Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan masyarakat dikembangkan berdasarkan *client* yaitu menundukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan.¹⁰ Oleh sebab itu suatu lembaga pelayanan masyarakat yang didirikan oleh pemerintahan merupakan bentuk yang berlandaskan pada kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Dalam peraturan pemerintah (PP) No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Menyebutkan bahwa definisi dari kelurahan adalah bagian wilayah dari kecamatan sebagai perangkat kecamatan.¹¹ Oleh karena itu suatu bentuk badan lembaga pemerintah harus memberikan kontribusi kepada masyarakatnya. Pemerintah daerah atau lokal sebagai lembaga negara yang mengemban misi pemenuhan kepentingan public dituntut pula untuk mempertanggungjawabkan terhadap public yang dilayaninya. Dalam hal ini mempunyai arti pemerintah lokal harus menjalankan mekanisme pertanggungjawabannya atas Tindakan dan kerjaan kepada public yang biasa disebut dengan menjalankan prinsip akuntabilitas.

KESIMPULAN

⁸ Jefik Zulfikar Hafizd, "Implementasi Peran Mahasiswa Sebagai *Agent Of Change* Melalui Karya Tulis Ilmiah", *Jurnal DIMASEJATI* 4, No. 2, (2022): 176

⁹ Rizqi Amalia Agustina, Nur Fitriah, dan Fajar Apriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP Di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara", *Jurnal Administrasi Negara* 7, No. 2, (2019): 9099

¹⁰ Mariyatul Kaptiyah, Rtna Pudyaningsih, dan Yufenti Oktafiah, "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Iin Mendirikan Bangunan (IMB)", *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* 4, No. 1, (2019): 31

¹¹ Hizkia Kasenda, Sarah Sambiran, dan Ismail Sumampow, "Transparasi Pengelolaan Dana Kelurahan Dalam Pembangunan Di Kelurahan Ranomea Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan", *Jurnal Governance* 1, No. 2, (2021): 2

Dalam hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pengabdian di kantor Kelurahan Sawagumu, mahasiswa memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja suatu lembaga pemerintahan. Dalam hal ini kontribusi yang dapat diberikan dalam bentuk kontribusi kinerja dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat guna memberikan informasi, penginputan data, mencatat pengeluaran dan pemasukan beras, membantu mengurus surat nikah, pengajuan surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan lain sebagainya. Hal ini pun mendapatkan respon yang sangat baik dari masyarakat yang dilihat dari segi pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Sawagumu Kota Sorong. Dalam hal ini pengabdian yang dilakukan menggunakan metode *Participatory Action Research* (PAR) guna dapat memberikan hasil dan pembahasan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Agus, dkk., *Metode Pengabdian Masyarakat*, (Jakarta: Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam, 2022), hal. 4
- Agustina, Rizqi Amalia, Nur Fitriah, dan Fajar Apriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP Di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara”, *Jurnal Administrasi Negara* 7, No. 2, (2019): 9099
- Bazarah, Jamil, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib, “Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)”, *Jurnal Dedikasi* 22, No. 2, (2021): 107
- Cahyono, Habib, “Peran Mahasiswa Di Masyarakat”, *Jurnal Pengabdian Masyarakat Setiabudhi* 1, No. 1, (2019): 33
- Damayanti, L. Dea, Kadek Rai Suwena, dan Iyus Akhmad H., “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng”, *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiskha* 11, No. 1, (2019): 21-22
- Hafizd, Jefik Zulfikar, “Implementasi Peran Mahasiswa Sebagai *Agent Of Change* Melalui Karya Tulis Ilmiah”, *Jurnal DIMASEJATI* 4, No. 2, (2022): 176

- Kaptiyah, Mariyatul, Rtna Pudyaningsih, dan Yufenti Oktafiah, “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Iin Mendirikan Bangunan (IMB)”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* 4, No. 1, (2019): 31
- Kasenda, Hizkia, Sarah Sambiran, dan Ismail Sumampow, “Transparasi Pengelolaan Dana Kelurahan Dalam Pembangunan Di Kelurahan Ranomea Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan”, *Jurnal Governance* 1, No. 2, (2021): 2
- Rianti, Selvi, Zalil Rusli, dan Febry Yuliani, “Kualitas Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 15, No. 3, (2019): 413
- Riyadi, “Pengaruh Kualitas Pelyanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga BencanaDi Kecamatan Pekalongan Kabupaten LampungTimur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)”, *Jurnal Simplex* 2, No. 1, (2019): 41
- Rukayat, Yayat, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu”, *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 11, No. 2, (2017): 56