

## PENDAMPINGAN MASYARAKAT TERKAIT PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK TERINTEGRASI DI WILAYAH KECAMATAN TANDES PADA MASA NEW-NORMAL

Chatalina Dara Faunia<sup>1</sup>, Muhammad Dedy Yanuar<sup>2</sup>

UPN "Veteran" Jawa Timur

Email Korespondensi: [20044010109@student.upnjatim.ac.id](mailto:20044010109@student.upnjatim.ac.id)

### Abstrak

Peralihan situasi menuju *trend New-Normal* memberikan perubahan terhadap setiap kebijakan dalam menjalankan aktivitas di berbagai aspek kehidupan. *Trend New-Normal* tentunya juga berpengaruh terhadap kebijakan dalam mengatur perwujudan upaya kegiatan pembangunan wilayah di setiap daerah khususnya di kota-kota Indonesia. Sebagai dasar dalam meningkatkan pembangunan daerah penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat tentunya perlu diupayakan secara maksimal. Pelayanan publik terintegrasi menjadi wujud dari adanya upaya untuk meningkatkan pembangunan daerah sekaligus menunjang kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik terintegrasi telah dilakukan di wilayah Kota Surabaya khususnya di setiap wilayah kecamatan Kota Surabaya. Kecamatan Tandes menjadi kawasan sekaligus wilayah yang telah menerapkan pelayanan publik terintegrasi kepada masyarakat sekitar. Perlu diketahui bahwa pelayanan publik terintegrasi tersebut mencakup jenis pelayanan-pelayanan yang dapat membantu menyelesaikan atau memberikan solusi terhadap permasalahan serta kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Ekonomi, sosial, kesehatan dan salah satunya mengenai kependudukan tergabung dalam jenis-jenis bidang pelaksanaan pelayanan terintegrasi. Guna menunjang serta mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan publik terintegrasi di Kecamatan Tandes tersebut adapun metode yang dilakukan sebagai wujud dari pengabdian kepada masyarakat yang dimulai dengan tahap persiapan disusul tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan di bagian akhir kegiatan. Sasaran kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Tandes dapat memberikan kesimpulan akhir dari hasil kegiatan pengabdian dan pendampingan masyarakat terkait pelayanan publik terintegrasi.

**Kata Kunci:** Kecamatan Tandes, Kota Surabaya, *New-Normal*, Pelayanan Publik Terintegrasi

### Abstract

*The transition of the situation towards the New-Normal trend provides changes to every policy in carrying out activities in various aspects of life. The New-Normal Trend certainly also influences policies in regulating the realization of regional development activities in each region, especially in Indonesian cities. As a basis for improving regional development, the provision of services to the community certainly needs to be maximized. Integrated public services are a form of efforts to increase regional development while at the same time supporting people's welfare. The implementation of integrated public services has been carried out in the Surabaya City area, especially in each Surabaya City sub-district. Tandes District is an area as well as a region that has implemented integrated public services for the surrounding community. It should be noted that these integrated public services include the types of services that can help resolve or provide solutions to problems and constraints faced by the community in carrying out their daily activities. Economic, social, health and one of them regarding population are incorporated in the types of fields of implementation of integrated services. In order to support and optimize the implementation of integrated public services in the Tandes District, the method is carried out as a form of community service which begins with the preparation stage, followed by the implementation stage and the reporting stage at the end of the activity. The target*

*of the activities aimed at the community in the Tandes District area can provide a final conclusion from the results of community service and assistance activities related to integrated public services.*

**Keywords:** *Integrated Public Services, Surabaya City, Tandes*

## 1. PENDAHULUAN

Dinamika kehidupan sosial masyarakat yang telah berkembang dan mengikuti arus globalisasi memberikan perubahan serta dampak yang sangat berpengaruh bagi penanganan dalam memberikan solusi terhadap kendala yang dihadapi oleh masyarakat. Lembaga pemerintahan sebagai salah satu aktor penggerak dalam perubahan serta penciptaan kebijakan dalam proses pembangunan tentunya sangat diperlukan dalam memberikan inovasi serta perubahan bagi dinamika kehidupan sosial masyarakat yang mengutamakan kesejahteraan dan menciptakan kehidupan dalam sebuah wilayah yang mengutamakan nilai-nilai keamanan kemanusiaan.

Keamanan kemanusiaan menjadi dasar munculnya gagasan pembangunan berkelanjutan atau yang dikenal dengan kebijakan yang dicetuskan atau dibentuk oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa yang dikenal dengan *Sustainable Development Goals (SDG)*. Lembaga resmi Perserikatan Bangsa Bangsa atau yang dikenal dengan *United Nation* memiliki organisasi yang beroperasi dalam melaksanakan agenda Pembangunan Berkelanjutan atau yang dikenal dengan *Sustainable Development Goals (SDGs)*. *United Nation Development Programme (UNDP)* merupakan organisasi internasional yang beroperasi di bidang pembangunan masyarakat khususnya mengenai ekonomi, sosial, pendidikan, lingkungan, kesetaraan gender dan kesehatan. Agenda Pembangunan Berkelanjutan memiliki 17 tujuan utama yang perlu dicapai sebagai wujud dari pelaksanaan lembaga organisasi di tingkat internasional yaitu Perserikatan Bangsa-Bangsa atau *United Nations* yang ditargetkan untuk dicapai di tahun 2030 (Chandrika & Zubair, 2019). 17 point utama yang diklasifikasikan sebagai tujuan utama dalam pencapaian agenda Pembangunan Berkelanjutan diantaranya 1) Mewujudkan kehidupan tanpa kemiskinan; 2) Mewujudkan kehidupan masyarakat tanpa kelaparan; 3) Mewujudkan kehidupan yang sehat dan sejahtera; 4) Mewujudkan Pendidikan

Berkualitas; 5) Mewujudkan kesetaraan gender; 6) Memastikan ketersediaan Air Bersih dan Sanitasi yang Laya; 7) Menciptakan Energi bersih dan terjangkau; (8) Membuka sekaligus menciptakan pekerjaan yang layak untuk pertumbuhan ekonomi; 9) Menciptakan Industri, inovasi, dan infrastruktur; 10) Mengurangi kesenjangan; 11) Membentuk Kota dan Komunitas Berkelanjutan; 12) Menyiapkan konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab; 13) Menangani perubahan iklim; 14) Menjaga Ekosistem laut; 15) Menjaga Ekosistem daratan; 16) Mewujudkan Perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh; dan 17) Menyelenggarakan kemitraan untuk mencapai tujuan.

Bagi pemerintah Indonesia sendiri tujuan yang hendak dicapai dalam program Pembangunan Berkelanjutan tentunya menjadi hal yang perlu diterapkan agar kesejahteraan masyarakat khususnya di wilayah Indonesia dapat tercapai dan mendukung upaya Perserikatan Bangsa-Bangsa dalam menciptakan kesejahteraan populasi manusia di tingkat global. Pembangunan Berkelanjutan memiliki langkah yang selaras dengan upaya pemerintah Indonesia dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat di berbagai aspek salah satunya melalui adanya pelayanan publik terintegrasi. Adanya pelayanan publik terintegrasi dapat menjadi dasar respon masyarakat terhadap adanya proses agenda pembangunan berkelanjutan yang dilaksanakan pada tingkat daerah. Respon masyarakat yang memberikan *feedback* tentunya berguna dalam menerapkan pendampingan masyarakat terkait pelayanan publik terintegrasi di masa yang akan datang. Oleh karena itu, penulisan artikel ilmiah kali ini memiliki tujuan agar informasi yang tersampaikan dapat memberikan gambaran terkait kebijakan serta tindakan pemerintah atau lembaga terkait dalam melaksanakan pelayanan publik terintegrasi yang maksimal dan dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagai bentuk penunjang pembangunan berkelanjutan secara signifikan.

## 2. METODE

Dalam melaksanakan program pendampingan masyarakat di wilayah Kecamatan Tandes khususnya mengenai pelaksanaan program pelayanan publik terintegrasi terdapat metode yang digunakan yaitu pendekatan atau interaksi secara langsung bersama masyarakat yang dilakukan melalui dialog atau percakapan yang dilakukan bersama masyarakat secara langsung (Hahury & Soselisa, 2021). Interaksi yang dibangun secara langsung tersebut menjadi salah satu upaya pengabdian masyarakat berwujud kegiatan pendampingan masyarakat sebagai dasar dalam menentukan kebijakan bagi lembaga terkait untuk melaksanakan pembangunan berkelanjutan sebagai upaya perwujudan dari poin-poin agenda pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals (SDGs)* yang dapat dilakukan oleh pemerintah Indonesia khususnya pemerintah Kota Surabaya melalui satuan kerja perangkat daerah di tingkat daerah. Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan dengan metode pendampingan masyarakat dan dialog secara langsung dilakukan melalui beberapa tahap yang meliputi tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan pelaporan dengan kurun waktu periode bulan September-Desember 2022. Adapun yang menjadi sasaran kegiatan pengabdian masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan publik terintegrasi yaitu adalah masyarakat wilayah Kecamatan Tandes Kota Surabaya dari berbagai kalangan usia.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penyelenggaraan upaya perwujudan kesejahteraan masyarakat di Indonesia tentunya tidak lepas dari adanya peran masyarakat dan lembaga pemerintahan. Melalui kebijakan kolaboratif yang diciptakan oleh Pemerintah Indonesia, penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat di Indonesia telah mengalami perkembangan dan kemajuan yang dinamis seiring dengan kehidupan sosial yang dipengaruhi oleh dinamika globalisasi. Dinamika globalisasi yang memberikan dampak serta pengaruh besar bagi kehidupan masyarakat. Globalisasi sendiri dapat memberikan dampak bagai dua mata pisau yang didefinisikan sebagai dampak baik dan dampak buruk bagi masyarakat. Kemudahan bagi masyarakat dalam menjalani aktivitas sehari-hari telah banyak ditemui sebagai

wujud keberadaan globalisasi contohnya di bidang teknologi. Namun, di sisi yang lain kendala yang dialami oleh masyarakat tentunya tidak sedikit dalam mengikuti kemajuan teknologi di tengah-tengah perkembangan dampak dari globalisasi yang pesat. Selain itu, perkembangan teknologi bukan satu-satunya faktor yang mempermudah maupun memberikan kendala terhadap kehidupan masyarakat.

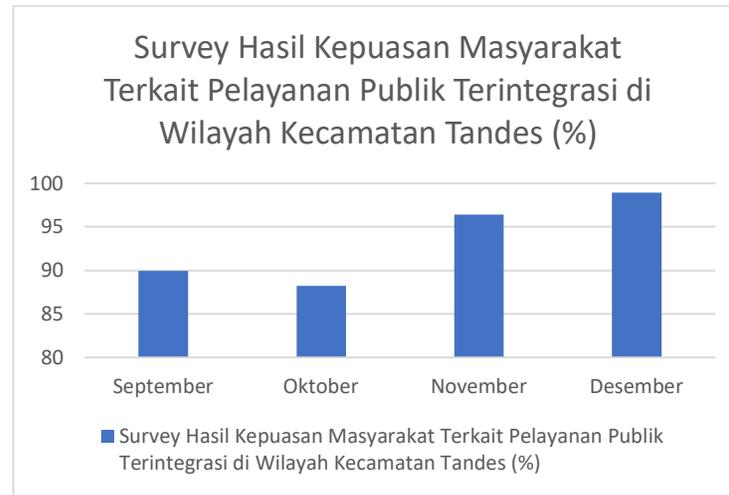
Terdapat istilah *Whole of Government* yang memiliki definisi yaitu penyelenggaraan sistem pemerintahan yang kolaboratif dimana penyelenggaraan tersebut meliputi penyelenggaraan pemerintahan dari seluruh sektor dalam ruang lingkup koordinasi yang lebih luas guna mencapai tujuan pembangunan kebijakan yang selaras dengan agenda pembangunan berkelanjutan. Oleh karena itu, wujud dari pelaksanaan penyelenggaraan sistem pemerintahan tersebut dilakukan melalui adanya pelayanan publik bagi masyarakat. Diharapkan dengan adanya kegiatan pendampingan masyarakat, inisiatif warga dan kemampuan warga untuk melakukan pemenuhan hak dalam melengkapi dokumen kependudukan, pemenuhan hak terkait kebutuhan dan pemenuhan hak di bidang yang lain dapat meningkat serta pastinya mampu memberikan kesejahteraan masyarakat untuk mencapai pembangunan berkelanjutan di wilayah secara maksimal (Zulfikar, 2019).

Pelayanan publik terintegrasi mengutamakan aspek pelayanan di beberapa bidang yang meliputi bidang kesehatan, sosial dan administrasi kependudukan secara garis besar. Penyelenggaraan pemerintahan yang menuju pada tingkat dasar untuk memaksimalkan tingkat solusi yang perlu diterapkan terhadap kendala bagi masyarakat merupakan salah satu implementasi dari adanya *Whole of Government*. *Whole of Government* mengantarkan proses penyelenggaraan sistem pemerintahan dimana tidak ada batas bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan lembaga pemerintahan. Selain itu, *Whole of Government* memberikan kesempatan bagi pemerintah Indonesia untuk melakukan digitalisasi pelayanan publik sebagai bentuk inovasi yang menarik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Reza, 2020). Dasar hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya diperlukan untuk menunjang serta memberikan petunjuk guna

menyesuaikan kegiatan pendampingan masyarakat terkait pelayanan publik secara maksimal dan terarah. Selain itu, dasar hukum juga berguna bagi warga negara dan penduduk untuk melindungi individu dari tindak penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Zulfikar, 2019).

Kota Surabaya menjadi salah satu wilayah kota di Negara Indonesia yang telah menjalankan proses pelayanan publik dengan sistem terintegrasi. Pelayanan publik terintegrasi memberikan kesempatan untuk satuan kerja perangkat daerah untuk melakukan kegiatan pelayanan dengan proses pendampingan masyarakat. Di wilayah Kecamatan Tandes Kota Surabaya, kegiatan penyelenggaraan sistem pemerintahan kolaboratif dilakukan bersama dengan mahasiswa untuk melakukan pendampingan terhadap masyarakat terkait perwujudan pelayanan publik terintegrasi. Mahasiswa berkolaborasi bersama seluruh satuan kerja perangkat daerah terkait yaitu bagian dari satuan kerja Kecamatan Tandes untuk melakukan pelayanan publik terintegrasi. Sebelum melaksanakan proses pendampingan masyarakat, mahasiswa dari kampus Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur melakukan koordinasi bersama satuan kerja lembaga terkait di Kecamatan Tandes untuk melaksanakan pendampingan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik terintegrasi di wilayah Kecamatan Tandes. Pada tahap permulaan, mahasiswa melakukan koordinasi bersama Sekretaris Camat disusul berkoordinasi bersama Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik untuk menentukan kegiatan prioritas yang perlu dilakukan saat melaksanakan pendampingan masyarakat. Kegiatan pendampingan masyarakat dimulai pada bulan September tahun 2022 hingga bulan Desember tahun 2022. Setelah mahasiswa berkoordinasi bersama bagian dari satuan kerja perangkat daerah di instansi Kecamatan Tandes, disusul mahasiswa melakukan koordinasi bersama ketua RT setempat untuk melakukan kegiatan pendampingan masyarakat terkait penyelenggaraan administrasi kependudukan. Proses penyelenggaraan administrasi yang telah mengacu pada dasar hukum UU No. 23 Tahun 2006 bahwa setiap penduduk atau masyarakat berhak memperoleh pemenuhan hak

terkait penerbitan dokumen kependudukan. Kecamatan Tandes merupakan salah satu wilayah di Kota Surabaya yang telah menerapkan tingkat dasar untuk pelayanan administrasi kependudukan yaitu melalui ketua RT. Pada proses pendampingan masyarakat, setelah mahasiswa melakukan koordinasi bersama ketua RT, kemudian mahasiswa langsung terjun mendatangi kediaman atau tempat tinggal warga setempat untuk membantu warga yang hendak mengurus dokumen kependudukan. Sebagian besar warga yang melakukan permohonan penerbitan dokumen kependudukan merasa sangat terbantu akan adanya program pendampingan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terintegrasi tersebut. Disusul dalam bidang ekonomi dan sosial, pendampingan masyarakat dilakukan melalui monitoring kondisi sosial dan ekonomi masyarakat. Bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah mampu mendapat bantuan sosial berupa sembako bahan pokok pangan untuk memenuhi kebutuhan. Pembagian bantuan sosial berupa sembako dan bahan pokok dilakukan sesuai dengan hasil rekap data warga terkait penghasilan sehari-hari yang masuk ke pangkalan data Kecamatan Tandes. Di bidang kolaborasi antara teknologi dan ekonomi, mahasiswa membantu proses pilot project mengenai proses digitalisasi UMKM dan proses penerbitan dokumen berupa Nomor Izin Berusaha. Adapula kegiatan pengabdian masyarakat di bidang teknologi yang lain yaitu pembagian *set up box* TV Digital untuk memaksimalkan transisi terkait penayangan TV Analog yang diubah ke TV Digital. Berbagai kegiatan pendampingan masyarakat dilakukan secara berkala dari bulan September hingga Desember 2022. Untuk mengukur tingkat antusiasme masyarakat dan *feedback* yang diberikan kepada lembaga terkait maupun mahasiswa yang melakukan kegiatan pendampingan masyarakat, terdapat data hasil rekap Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tandes dari periode bulan September sampai Desember 2022 yang diuraikan melalui diagram berikut ini



Survey hasil kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik terintegrasi di wilayah Kecamatan Tandes menunjukkan terjadinya peningkatan kepuasan masyarakat pada bulan November dan Desember dengan jumlah sebesar 96,43% dan 98,62% sebagai angka yang hampir mendekati 100%. Data tersebut diambil dari portal resmi *website* organisasi Kecamatan Tandes yang hanya bisa diakses oleh bagian dari satuan kerja Kecamatan Tandes sebagai bentuk perhitungan untuk memberikan evaluasi terhadap proses pelaksanaan pelayanan publik terintegrasi di wilayah tersebut.

#### **DOKUMENTASI KEGIATAN**



#### 4. KESIMPULAN

Dengan adanya perkembangan serta persebaran pengaruh globalisasi dalam dinamika kehidupan sosial masyarakat, hal tersebut memberikan dampak bagi proses penyelenggaraan sistem pemerintahan terkait pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia hadir sebagai wadah sekaligus aktor yang menjalankan peran penting dalam memberikan solusi terbaik dalam menangani permasalahan masyarakat ketika menjalankan kegiatan di seluruh bidang. *Whole of Government* merupakan wujud dari dasar dalam mengimplementasikan adanya pelayanan publik terintegrasi di wilayah Kecamatan Tandes. Dengan menghadirkan sistem pelayanan publik terintegrasi yang dengan dekat warga tentunya mampu memberikan afeksi kepada masyarakat untuk senantiasa menyampaikan kendala agar segera mendapatkan solusi untuk ditangani. Kecamatan Tandes di Kota Surabaya telah mengupayakan dengan maksimal untuk menyelenggarakan pelayanan publik terintegrasi salah satunya dengan melibatkan peran mahasiswa untuk turut serta memberikan kontribusi dalam kegiatan pendampingan masyarakat di berbagai bidang pelayanan publik. Dengan dilaksanakannya pendampingan masyarakat, tingkat kesadaran masyarakat yang sebelumnya masih rendah dapat meningkat secara berkala dan mendapatkan antusiasme atau *feedback* sebagai dasar respon masyarakat terhadap adanya program pelayanan publik terintegrasi dengan ditunjukkannya kenaikan angka survey kepuasan masyarakat sebagai bukti rekap data evaluasi pelayanan publik terintegrasi di wilayah Kecamatan Tandes.

## DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*. Sekretarian Negara. Jakarta.
- Kota Surabaya. 2022. *Peraturan Wali Kota Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*. Pemerintah Kota Surabaya: Surabaya.
- Chandrika, A., & Zubair, F. (2019). Strategi Klarifikasi melalui media oleh Communications Division EU-UNDP SUSTAIN dalam Menangani Pemberitaan tentang Pengadilan Lingkungan di Media: Studi Kasus tentang media relations EU-UNDP SUSTAIN dalam Pengadilan Lingkungan di Media.
- Hahury, H. D., & Soselisa, F. (2021). Strategi Penghidupan Rumah Tangga Pedesaan dalam Menghadapi Dampak Pandemi Covid-19. 343-350.
- Reza, I. (2020). Strategi Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Indonesia Pada Era Revolusi Industri 4.0. 7-12.
- Zulfikar, J. (2019). Pelayanan Publik Atas Administrasi Kependudukan Pada Masyarakat Kabupaten Kepulauan Seribu. *Jurnal Abdimas*, 294-298.