

Analisis Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Surabaya (Studi Kasus Pada Balai RW 10 Kelurahan Kapasari)

Mumtahanah Honesti Ramadhani,¹ Arif Darmawan²

Abstrak

Pelayanan publik yang baik menjadi salah satu tujuan utama dari pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan sayang warga di balai RW, pelayanan publik menjadi kunci utama dalam memastikan kebutuhan warga terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan sayang warga di Balai RW Surabaya. Penelitian ini mengaplikasikan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa Balai RW Surabaya telah memberikan pelayanan sayang yang baik terhadap warga. Pelayanan yang diberikan mencakup pemeliharaan lingkungan, keamanan, ketertiban, dan kenyamanan warga. Selain itu, Balai RW Surabaya juga memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan warga. Meskipun begitu, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan publik yang baik, seperti keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia yang terbatas. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dalam hal pengembangan sumber daya yang lebih efektif agar pelayanan publik dapat ditingkatkan

Kata Kunci: pelayanan publik; balai RW; sumber daya manusia

A. Pendahuluan

Surabaya, selaku kota terbesar kedua di Indonesia, banyak menjumpai tantangan besar dalam mengelola kebutuhan warganya yang beragam. Pemerintah kota Surabaya berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang unggul, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan warga. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan konsep Pelayanan Sayang yang berfokus pada upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas hidup warga agar tertib akan administrasi kependudukan.

Surabaya adalah satu di antara kota metropolitan terbesar di Indonesia, memiliki populasi yang terus bertambah setiap tahunnya. Sebagai kota besar, Surabaya memiliki berbagai macam tantangan dan masalah, salah satunya adalah

¹ Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya | anaramadhani01@gmail.com

² Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya | arif@untag-sby.ac.id

bagaimana memberikan pelayanan publik yang baik kepada warga. Melalui salah satu cara guna menumbuhkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menerapkan konsep "pelayanan sayang warga ". Konsep ini sudah dilaksanakan di beberapa daerah di Indonesia, termasuk Surabaya.

Pelayanan Sayang Warga adalah konsep pelayanan publik yang berfokus pada kepedulian dan kebaikan hati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Presiden Joko Widodo pada tahun 2015. Pemerintah daerah Surabaya kemudian mengadopsi konsep ini dan mengimplementasikannya dalam berbagai program pelayanan publik. Artikel ini akan membahas tentang konsep pelayanan sayang di Surabaya, bagaimana konsep ini diterapkan, dan dampaknya terhadap masyarakat.

B. Metode Penelitian :

Penelitian ini mengenakan metode pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Responden penelitian terdiri dari warga RW 10, staf Balai RW Surabaya, serta tokoh masyarakat setempat. Data yang terkumpul dianalisis dengan analisis deskriptif guna mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan serta tingkat kepuasan warga.

C. Hasil Penelitian :

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif melalui wawancara mendalam kepada sejumlah warga Surabaya yang telah mengalami langsung pelayanan sayang warga dari pemerintah kota. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi tema dan pola yang muncul dalam tanggapan warga terhadap pelayanan sayang tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sayang warga Surabaya memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kualitas hidup mereka. Temuan utama meliputi:

- **Aksesibilitas dan Responsif :** Warga Surabaya merasakan peningkatan aksesibilitas terhadap layanan publik yang ditingkatkan dengan adanya pelayanan sayang. Mereka mengapresiasi responsifnya pemerintah kota dalam menanggapi masalah dan kebutuhan mereka.
- **Kualitas Layanan yang Memuaskan:** Pelayanan sayang didukung oleh

peningkatan kualitas layanan, termasuk ketersediaan fasilitas publik yang memadai, petugas yang terlatih dengan baik, serta prosedur administrasi yang efisien. Warga merasa dihargai dan didukung dalam setiap interaksi dengan pemerintah kota.

- Dukungan dalam Pemberdayaan Masyarakat: Program pelayanan sayang tidak hanya fokus pada pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga memberikan dukungan yang komprehensif dalam pemberdayaan masyarakat. Pemerintah kota Surabaya melibatkan warga dalam proses pengambilan keputusan, mengorganisir pelatihan keterampilan, dan mendorong partisipasi aktif dalam kegiatan sosial.
- Peningkatan Rasa Kepemilikan dan Identitas Kota: Pelayanan sayang mendorong warga Surabaya untuk merasa memiliki kota mereka dan meningkatkan identitas kota. Warga merasa bangga menjadi bagian dari Surabaya dan berkontribusi dalam membangun komunitas yang lebih baik.

Disisi lain dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan sayang warga yang diberikan oleh Balai RW Surabaya di RW 10 masih memiliki beberapa kekurangan. Meskipun terdapat upaya yang nyata untuk meningkatkan pelayanan, masih ada aspek-aspek tertentu yang perlu diperbaiki. Beberapa kekurangan yang diidentifikasi meliputi kurangnya transparansi informasi, kurangnya partisipasi warga dalam pengambilan keputusan, dan keterbatasan sumber daya yang mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Beberapa tantangan yang dihadapi pada saat terlaksananya Pelayanan Sayang warga Balai RW Surabaya dalam memberikan pelayanan. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan keuangan, koordinasi yang kompleks antara stakeholder, serta perubahan kebijakan pemerintah yang dapat mempengaruhi kinerja balai. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perluasan sumber daya manusia, peningkatan koordinasi. Namun demikian, terdapat juga beberapa kelebihan dalam pelayanan sayang warga yang diberikan. Balai RW Surabaya memiliki staf yang ramah dan responsif terhadap keluhan warga. Selain itu, terdapat program-program sosial yang diinisiasi oleh Balai RW Surabaya untuk meningkatkan kualitas hidup

warga.



*Gambar 1 Pelayanan Sayang Warga
RW 10*

Pelayanan Balai RW Surabaya telah memberikan pelayanan sayang yang baik kepada warganya. Pelayanan ini tercermin dalam berbagai aspek, seperti komunikasi yang efektif antara staf pelayanan balai dengan warga, respons yang cepat terhadap permintaan dan keluhan warga, serta pengelolaan yang transparan dan akuntabel. Selain itu, balai juga aktif mengadakan kegiatan sosial dan kebersihan lingkungan untuk meningkatkan kualitas hidup warga. Pada proses pelayanan, balai menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh warga. Pengaduan tersebut ditindaklanjuti dengan cepat dan efisien. Selain itu, balai juga melibatkan warga dalam proses pengambilan keputusan dengan mengadakan musyawarah secara periodik. Partisipasi warga ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan rasa memiliki dan kepuasan warga terhadap pelayanan yang diberikan. antarstakeholder, dan pengembangan strategi yang adaptif untuk menghadapi perubahan kebijakan.

Implementasi dari program pelayanan sayang warga ini sudah berjalan

dengan baik. Program ini dirancang untuk memperhatikan kebutuhan dan aspirasi warga setempat, serta meningkatkan kualitas hidup mereka melalui berbagai layanan yang disediakan. Pelaksanaan program melibatkan partisipasi aktif warga dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan. Salah satu komponen utama program pelayanan sayang warga adalah penyediaan fasilitas publik yang memadai. Balai RW Surabaya telah membangun dan memperbaiki infrastruktur seperti jalan, saluran drainase, taman, dan tempat ibadah. Selain itu, mereka juga menyediakan layanan kesehatan, pendidikan, dan kegiatan sosial seperti pelatihan keterampilan dan kegiatan budaya.

Adapun Tata Tertib dalam melakukan Pelayanan Di Balai Rw, sebagai berikut :

- a. Pelayanan Dilakukan :
 - Senin – Kamis Pukul 08.00 Wib – 16.00 Wib
 - Jumat Pukul 08.00 Wib – 15.00 Wib
 - Khusus Selasa Pukul 18.00 Wib – 20.00 Wib Dilakukan Pelayanan Malam
- b. Apabila Tidak Ada Pelayanan, Maka Petugas Melakukan Diskusi Untuk Pengentasan Masalah – Masalah Sosial (Kemiskinan, Stunting, Pengangguran, Gizi Buruk, Ibu Hamil Risiko Tinggi, Putus Sekolah, Dll)
- c. Nomor Hp Petugas Diinformasikan Di Balai Rw, Sehingga Dapat Dihubungi Oleh Warga

Dampak dari program pelayanan sayang warga terlihat pada peningkatan kualitas hidup masyarakat setempat. Fasilitas publik yang diperbaiki dan disediakan oleh Balai RW Surabaya telah meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan warga dalam beraktivitas sehari-hari. Layanan kesehatan yang diberikan juga membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sedangkan kegiatan sosial memperkuat ikatan sosial dan solidaritas antar warga.

D. Kesimpulan:

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa meskipun Balai RW Surabaya telah melakukan upaya dalam memberikan pelayanan sayang warga,

masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Untuk meningkatkan pelayanan, diperlukan langkah-langkah seperti peningkatan transparansi informasi, pemberdayaan warga dalam pengambilan keputusan, serta alokasi sumber daya yang memadai. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pemerintah setempat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Balai RW Surabaya dan wilayah sekitarnya.

Daftar Pustaka

<https://id/berita/69062/pelayanan-sayang-warga-serentak-di-balai-rw-berkas-adminduk> (Diakses pada 15 mei 2023) [sediakan-antar-](#)

<https://2023/03/31/pelayanan-sayang-warga-dapat-dilakukan-di-balai-rw-komitmen-pemkot-surabaya-meningkatkan-komitmen-warga-adminduk/> (Diakses pada 15 Mei 2023) [bentuk-surabaya-sadar-](#)

<http://2023/03/31/pelayanan-administrasi-kependudukan-adminduk-surabaya-semakin-mudah-dengan-adanya-pelayanan-di-balai-rw/> (Diakses pada 15 Mei 2023)