BELAJAR DAN BERKONTRIBUSI DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK: PENGALAMAN MAGANG MAHASISWA UPN

Senin, 23 November 2026 - Nurul Istiamuji

Memahami penyelenggaraan pelayanan publik tidak cukup hanya melalui teori yang dipelajari di bangku perkuliahan. Diperlukan pengalaman langsung untuk melihat bagaimana pelayanan publik dijalankan, bagaimana pengawasan dilakukan, serta bagaimana lembaga pemerintah merespons berbagai persoalan masyarakat. Pengalaman tersebut menjadi bagian dari perjalanan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur melalui program Magang Berdampak di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur.

Kegiatan magang dilaksanakan selama empat bulan, terhitung sejak Agustus hingga November 2026. Selama periode tersebut, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mengenal sekaligus terlibat dalam berbagai aktivitas kelembagaan, khususnya yang berkaitan dengan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Keterlibatan ini mencakup pekerjaan administratif, pemeriksaan laporan masyarakat, pengumpulan data, hingga pengawasan langsung di lapangan.

Pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), mahasiswa terlibat dalam membantu pemeriksaan kelengkapan persyaratan formil dan materiil laporan masyarakat, menyiapkan dokumen verifikasi, menyusun Surat Permintaan Kelengkapan Dokumen (SPKD), serta mengarsipkan berkas laporan berdasarkan tahapan penanganannya. Pengalaman berlanjut pada Keasistenan Pemeriksaan (Riksa) melalui kegiatan penelaahan dokumen, penyusunan administrasi pemeriksaan seperti SPDP dan LHPD, serta mengikuti rapat internal yang membahas perkembangan dan kendala penanganan laporan masyarakat.

Selain pekerjaan di dalam kantor, mahasiswa juga memperoleh pengalaman pengawasan secara langsung melalui kegiatan pemantauan pelaksanaan seleksi calon mahasiswa atau taruna sekolah kedinasan di Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara (BKN) Jawa Timur. Kegiatan ini memberikan gambaran mengenai pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengalaman lainnya diperoleh melalui Keasistenan Pencegahan dengan berpartisipasi dalam Program Penilaian Maladministrasi Publik. Pada Oktober 2026, mahasiswa membantu wawancara terhadap pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, meliputi layanan Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, dan Dinas Pekerjaan Umum. Kegiatan serupa juga dilakukan di MPP Siola Surabaya. Selain wawancara langsung, mahasiswa turut merekapitulasi hasil wawancara dan mentranskripsikan rekaman wawancara dengan penghuni Lembaga Pemasyarakatan Surabaya untuk mendukung pengolahan data.

Di luar kegiatan pengawasan, mahasiswa juga berkontribusi dalam mendukung komunikasi publik melalui mahasiswa juga berkontribusi dalam mendukung fungsi kehumasan dan komunikasi publik melalui pembuatan konten media sosial TikTok yang memuat informasi mengenai jam operasional pelayanan Ombudsman Jawa Timur serta berbagai informasi penting lainnya terkait layanan, kegiatan, dan edukasi kepada masyarakat. Kegiatan ini memberikan pengalaman dalam mengemas informasi kelembagaan menjadi konten digital yang informatif, komunikatif, dan mudah dipahami, sehingga dapat membantu meningkatkan keterjangkauan informasi pelayanan publik bagi masyarakat. Kegiatan pendataan dan pengelolaan inventaris kantor, termasuk membantu proses pencatatan barang untuk memastikan data aset kelembagaan tersusun secara tertib dan sistematis.

Berbagai pengalaman tersebut memberikan pemahaman bahwa pengawasan pelayanan publik melibatkan proses yang saling berkaitan, mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan dugaan maladministrasi, hingga penilaian pelayanan berdasarkan pengalaman masyarakat. Bagi mahasiswa Administrasi Publik, magang ini menjadi ruang untuk menghubungkan teori perkuliahan dengan praktik pemerintahan sekaligus mengembangkan ketelitian, kemampuan komunikasi, koordinasi, dan tanggung jawab profesional.

Dengan demikian pengalaman magang di Ombudsman Jawa Timur mengajarkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada aturan dan prosedur, tetapi juga pada komitmen untuk mendengarkan masyarakat, menindaklanjuti pengaduan, serta memastikan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik.