

PERAN MAHASISWA MAGANG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN I ILIR

Kikki Aryaningrum, M.Pd¹, Luvi Eka Lilia Rosa², Sintya Anggraini³, Leni Sufi Hidayanti⁴,
Irna Juanti⁵, Almaulid⁶

¹ Dosen Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas PGRI Palembang
^{2.3.4.5.6} Mahasiswa Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas PGRI Palembang

Abstrak :

Peran mahasiswa magang dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan I Ilir menyoroti kontribusi penting yang dimiliki mahasiswa dalam pengembangan layanan publik di tingkat lokal. Penelitian ini mengeksplorasi dampak serta kontribusi yang diberikan oleh mahasiswa yang menjalani program magang dalam upaya meningkatkan standar pelayanan masyarakat di wilayah Kelurahan I Ilir. Melalui studi ini, dilakukan evaluasi terhadap partisipasi, keterlibatan, dan kontribusi mahasiswa magang dalam proses pelayanan serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap stakeholder terkait serta masyarakat yang menerima layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran mahasiswa magang dalam konteks pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi yang relevan bagi peningkatan program magang di lingkungan kelurahan atau dalam skala yang lebih luas untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Mahasiswa Magang, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

Abstract :

The Role of Interning Students in Enhancing Service Quality in Kelurahan I Ilir spotlights the crucial contribution of students to the development of public services at the local level. This research explores the impact and contributions made by students participating in internship programs aimed at elevating the standard of community service within the Kelurahan I Ilir area. Through this study, an evaluation is conducted on the participation, involvement, and contributions of intern students in the service process, and their effects on improving the quality of services provided to the community. Data is gathered through interviews, observations, and documentation involving relevant stakeholders and the community receiving these services. The outcomes of this research are anticipated to offer a deeper understanding of the role of

intern students in the context of public service and provide pertinent recommendations for enhancing internship programs within the neighborhood or on a broader scale to elevate the quality of services rendered to the public.

Keywords: Interning students, Service quality, Public service

Pendahuluan :

Pelayanan publik yang berkualitas di tingkat lokal merupakan fondasi utama dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Di dalam dinamika ini, peran mahasiswa magang muncul sebagai aset berharga dalam upaya meningkatkan standar layanan yang diberikan kepada masyarakat di Kelurahan I Ilir. Magang bukan lagi sekadar bagian dari kurikulum pendidikan, tetapi telah menjadi panggung penting di mana mahasiswa tidak hanya memperoleh pengetahuan praktis, tetapi juga

berkontribusi

secara nyata terhadap kesejahteraan komunitas lokal.

Studi tentang peran mahasiswa magang dalam meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan I Ilir mencerminkan eksplorasi mendalam tentang bagaimana kehadiran mereka memiliki dampak yang signifikan dalam menyempurnakan berbagai layanan yang diberikan kepada warga. Mahasiswa magang membawa semangat inovasi, gagasan segar, dan energi yang dapat merangsang perubahan positif dalam peningkatan proses layanan publik.

Dalam lingkungan Kelurahan I Ilir, mahasiswa magang berperan sebagai agen perubahan yang tidak hanya menerima pengalaman praktis, tetapi juga aktif dalam memberikan solusi atas tantangan-tantangan aktual yang dihadapi oleh layanan publik. Dengan memahami peran mereka sebagai penghubung antara teori yang dipelajari di bangku kuliah dan kebutuhan praktis di lapangan, mahasiswa magang memberikan sumbangsih yang tak ternilai bagi peningkatan efisiensi, responsivitas, dan kualitas keseluruhan dari layanan yang diselenggarakan di tingkat kelurahan.

Penelitian ini akan menguraikan lebih lanjut bagaimana interaksi antara mahasiswa magang dengan struktur pelayanan di Kelurahan I Ilir membuka pintu untuk solusi-solusi inovatif, memberikan dampak yang positif, serta memperkuat relasi antara lembaga pendidikan dan masyarakat. Dengan demikian, studi tentang peran mahasiswa magang dalam meningkatkan kualitas pelayanan di wilayah kelurahan ini tidak hanya

menggambarkan kontribusi mereka sebagai pelaku utama dalam transformasi layanan publik, tetapi juga memberikan pandangan baru tentang bagaimana pendidikan tinggi bisa berperan aktif dalam penguatan komunitas lokal.

Metode Penelitian :

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang direncanakan untuk menginvestigasi peran mahasiswa magang dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan I Ilir adalah melalui pendekatan studi kasus. Penelitian ini akan menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data, termasuk wawancara mendalam dengan mahasiswa magang untuk mengeksplorasi pengalaman dan kontribusi mereka dalam peningkatan pelayanan. Selain itu, akan dilakukan wawancara dengan pejabat kelurahan dan staf terkait untuk memperoleh sudut pandang mereka terhadap dampak serta peran yang dimainkan oleh mahasiswa magang dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di komunitas. Observasi langsung akan menjadi bagian penting dari metode ini, memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana mahasiswa berinteraksi dengan masyarakat dan bagaimana kontribusi mereka dirasakan dalam kegiatan sehari-hari di Kelurahan I Ilir.

Data juga akan diperkuat dengan pengumpulan dokumen terkait, seperti laporan kegiatan mahasiswa magang, hasil evaluasi, dan umpan balik dari pihak terkait di kelurahan. Analisis data akan dilakukan secara tematik, memungkinkan identifikasi pola, tema, dan kesimpulan yang muncul dari wawancara, observasi, dan dokumen yang terkumpul. Triangulasi data akan digunakan untuk membandingkan dan memvalidasi temuan dari berbagai sumber data. Validitas dan reliabilitas akan dipastikan dengan memperhatikan keakuratan hasil analisis, melibatkan pihak terkait dalam diskusi dan presentasi temuan sebagai langkah validasi. Dengan pendekatan ini, penelitian berupaya untuk memberikan gambaran yang holistik tentang peran mahasiswa magang dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan I Ilir.

Hasil dan pembahasan :

Studi mengenai peran mahasiswa magang dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan I Ilir menggambarkan kontribusi yang substansial yang dapat diberikan oleh mahasiswa terhadap peningkatan layanan di level komunitas. Analisis mendalam menyoroiti bahwa keterlibatan mahasiswa magang bukan hanya sekadar pelaksanaan

tugas atau bagian dari kurikulum, melainkan sebuah kolaborasi yang bermanfaat bagi perkembangan Kelurahan I Ilir secara keseluruhan. Salah satu kontribusi utama yang teramati adalah dalam upaya meningkatkan efisiensi layanan. Mahasiswa membantu dalam tugas administratif, mengelola dokumen, serta mendukung aspek logistik yang menjadi penopang operasional kelurahan, yang berujung pada peningkatan efektivitas dalam penyelenggaraan layanan publik.

Tidak hanya dalam hal efisiensi operasional, peran mahasiswa magang juga tercermin dalam aspek inovasi. Dengan membawa perspektif segar dari sudut pandang akademis, mereka berkontribusi dalam menawarkan solusi-solusi inovatif terhadap berbagai tantangan yang dihadapi oleh kelurahan. Partisipasi mereka berdampak pada pengembangan program-program yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan yang sedang berkembang di kalangan masyarakat. Kolaborasi ini membuktikan bahwa mahasiswa magang bukan hanya menerima, tetapi juga memberikan sumbangan berharga dalam proses perbaikan layanan di tingkat lokal.

Selain itu, peran sosial mahasiswa magang membentuk hubungan yang kuat antara kelurahan dan komunitasnya. Interaksi aktif dengan masyarakat memperkuat keterlibatan mereka dalam kegiatan lokal, membangun jaringan yang luas, serta memperluas pengaruh positif yang mereka bawa. Keterlibatan ini bukan hanya memperkaya pengalaman mereka sebagai calon pendidik, tetapi juga memperkaya hubungan antara institusi pendidikan dan masyarakat yang menjadi lingkungan praktik mereka.

Meskipun demikian, penelitian juga mengidentifikasi beberapa area yang perlu perhatian lebih lanjut. Perluasan cakupan kegiatan magang, pengembangan evaluasi yang lebih terstruktur untuk mengukur dampak nyata dari partisipasi mahasiswa, serta peningkatan koordinasi antara lembaga pendidikan dan pihak terkait di kelurahan merupakan beberapa aspek yang membutuhkan perhatian lebih lanjut.

Secara keseluruhan, peran mahasiswa magang dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan I Ilir menunjukkan kontribusi yang substansial dalam mendukung perkembangan dan peningkatan layanan publik. Kolaborasi yang terjalin membuktikan bahwa magang tidak hanya menjadi pengalaman akademis, tetapi juga bagian yang integral dalam mendukung pertumbuhan dan kesejahteraan komunitas setempat.

Kesimpulan

Hasil penelitian dalam peran mahasiswa magang dalam meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan I Ilir menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa memiliki dampak yang signifikan dalam pemajuan layanan publik di level komunitas. Kontribusi mereka dalam meningkatkan efisiensi operasional, memberikan solusi inovatif terhadap tantangan, serta memperkaya hubungan antara kelurahan dan masyarakat merupakan aspek penting dalam pembaruan layanan. Namun, untuk lebih memperluas dampak positif yang dihasilkan, perlu adanya perhatian terhadap beberapa hal. Diperlukan upaya untuk memperluas cakupan magang, memperkuat evaluasi yang lebih terstruktur guna mengukur dampak yang lebih jelas dari partisipasi mahasiswa, serta meningkatkan koordinasi antara lembaga pendidikan dan pihak terkait di kelurahan. Selain itu, pentingnya mempertimbangkan kesinambungan program magang ini dalam jangka panjang, bukan hanya sebagai bagian dari kurikulum, melainkan juga sebagai kolaborasi yang berkelanjutan untuk memperbaiki layanan publik di komunitas setempat. Dengan demikian, rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas peran mahasiswa magang dalam mendukung peningkatan kualitas layanan di Kelurahan I Ilir dan mendorong perbaikan berkelanjutan dalam layanan publik.

Daftar Pustaka

- Aziz Alimul, *Hidayat*. 2017. *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba
- Dwiyanto, agus. 2012. *Manajemen pelayanan publik: peduli, inklusif, dan kalaboratif*. Yogyakarta: Gadjah mada university press.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Pamoedji. 2010. *Tata Kerja Organisasi*, Jakarta: Bina Aksara.
- Priyadi, Didin Agus dan Lestari Endah Wiji, 2018 *Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Surat Menyurat Pada Kantor Desa Tanjungsari Kutowinangun Kebumen Berbasis Desktop*. Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI Vol IV No.2.
- Ranggoaini Jahja dkk., 2014. *Buku Pintar Sistem Administrasi dan Informasi Desa*. Yogyakarta: Forum Pengembangan Desa (FPPD).

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas

ISSN : 2988-3059
CV SWA ANUGERAH

Vol 2 No 3 tahun 2024
Hal 51-56

Saputra, T., & Utami, B. C. 2017. *Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan Di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. Warta LPM, 20(2), 61-66.

Sugiyono., 2018, *Metode Penelitian Kuntitatif dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Sukoco, Badri Murnir. 2017. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga.