

## **Penguatan Sistem Pelayanan Kepegawaian Berbasis Responsivitas di BKPSDM Kota Mataram**

**Hasratun<sup>1</sup>, Sandra Ligia Sari<sup>2</sup>, Nada Abdahu Sakuro<sup>3</sup>, Muhammad Abdilah<sup>4</sup>,  
Yudhi Lestanata<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

Receive : 30 April 2026, Revised : 14 Mei 2026, Published : 20 Mei 2026

### **Corresponding Author**

**Nama Penulis:** Hasratun

**E-mail:** [hasratun569@gmail.com](mailto:hasratun569@gmail.com)

### **Abstrak**

Kegiatan magang ini dilaksanakan Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Mataram yang berlangsung selama 45 hari, mulai tanggal 28 Januari hingga 13 Maret 2026, Mahasiswa akan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang cara pelayanan administrasi kepegawaian dijalankan dan bagaimana prinsip responsivitas pelayanan diterapkan di kantor pemerintah daerah melalui magang ini. Mahasiswa terlibat langsung dalam berbagai tugas administrasi pegawai selama kegiatan. Termasuk dalam memeriksa dan menerima dokumen ASN, menggunakan sistem administrasi digital untuk menginput dan mengupdate data pegawai, dan pengarsipan dan menyusun berkas pegawai. BKPSDM Kota Mataram telah menerapkan prinsip responsivitas dalam pelayanannya, seperti yang ditunjukkan oleh sikap pegawai yang komunikatif, prosedur pelayanan yang sistematis, dan penggunaan teknologi digital untuk mengelola data pegawai. Namun, ada beberapa masalah yang muncul. Ini termasuk berkas ASN yang tidak lengkap, keterbatasan jumlah karyawan di beberapa lokasi, dan kebutuhan siswa untuk beradaptasi awal dengan sistem administrasi digital yang digunakan oleh instansi. Melalui magang ini, mahasiswa belajar banyak tentang sistem birokrasi pemerintahan dan mengapa penting untuk mengelola dokumen administrasi dengan hati-hati. Mereka juga belajar tentang manfaat bekerja sama dan berkomunikasi untuk mendukung pelayanan kepegawaian yang efisien dan berorientasi pada pelanggan.

**Kata Kunci** - magang, BKPSDM kota mataram, administrasi kepegawaian, responsivitas pelayanan, aparatur sipil negara

### **Abstract**

This internship activity was carried out at the Regional Civil Service and Human Resource Development Agency (BKPSDM) of Mataram City for 45 days, from January 28 to March 13, 2026. Through this internship, students gained a better understanding of how personnel administration services are implemented and how the principle of service responsiveness is applied in local government offices. During the program, students were directly involved in various personnel administrative tasks, including checking and receiving civil servant (ASN) documents, using digital administrative systems to input and update employee data, as well as filing and organizing personnel records. BKPSDM of Mataram City has implemented the principle of responsiveness in its services, as reflected in the communicative attitude of employees, systematic service procedures, and the use of digital technology in managing personnel data. However, several challenges were encountered, including incomplete ASN documents, limited staff availability in certain sections, and the need for students to initially adapt to the digital administrative systems used by the institution. Through this internship, students gained valuable insights into the government bureaucratic system and the importance of careful administrative document management. They also learned the value of teamwork and communication in supporting efficient and service-oriented personnel administration.

**Keywords** - internship, BKPSDM of mataram city, personnel administration, service responsiveness, civil servants (ASN)

**How To Cite :** *Hasratun, H., Sari, S. L., Sakuro, N. A., Abdilah, M., & Lestanata, Y. (2026). Penguatan Sistem Pelayanan Kepegawaian Berbasis Responsivitas di BKPSDM Kota Mataram. Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 4(3), 865 - 871. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v4i3.4344>*

**Copyright** ©2026 *Hasratun Hasratun, Sandra Ligia Sari, Nada Abdahu Sakuro, Muhammad Abdilah, Yudhi Lestanata*

## PENDAHULUAN

Salah satu jenis pembelajaran lapangan yang dikenal sebagai magang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada siswa, terutama di perusahaan pemerintahan. Mahasiswa dapat menghubungkan teori yang mereka pelajari di kelas dengan praktik administrasi di tempat kerja nyata melalui kegiatan magang. Magang juga dapat membantu mahasiswa belajar tentang kedisiplinan, tanggung jawab, keterampilan komunikasi, dan administrasi dalam pelayanan publik (Bungatang<sup>1</sup>, a, Shafira Shalsabilah Z<sup>1</sup>, 2025). Selain itu, program magang mendukung kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), yang memberikan kesempatan kepada siswa untuk mendapatkan pengalaman belajar di luar sekolah melalui praktik kerja di lembaga seperti pemerintah (Tanjung, 2022).

BKPSDM Kota Mataram adalah perangkat daerah yang bertanggung jawab atas administrasi kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia aparatur di pemerintahan Kota Mataram. Institusi ini memberikan layanan administrasi kepada Aparatur Sipil Negara (ASN), termasuk manajemen data pegawai, kenaikan pangkat, mutasi, cuti, dan pensiun. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, pengelolaan ASN harus dilakukan secara profesional, efektif, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan public (2023). Dengan demikian, tugas BKPSDM harus dilaksanakan. Oleh karena itu, BKPSDM Kota Mataram menjadi salah satu tempat yang tepat untuk mahasiswa melakukan magang.

Kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses administrasi kepegawaian merupakan komponen penting yang mendukung efektivitas birokrasi pemerintahan. Pelayanan yang baik akan mempercepat administrasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan. (Herianto<sup>1\*</sup>, Juharni<sup>1</sup>, 2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi kepegawaian yang baik dapat membantu birokrasi pemerintah berjalan lebih baik dan meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap lembaga pemerintah. Hal ini juga sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menetapkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau kepada masyarakat dan individu yang menggunakan layanan tersebut (2009).

Magang yang dilakukan di BKPSDM Kota Mataram terkait dengan bidang ilmu administrasi publik, terutama tentang administrasi pelayanan publik dan administrasi kepegawaian. Selama magang, mahasiswa melakukan tugas administrasi seperti membuat dokumen, membantu administrasi ASN, mengelola data karyawan, dan melihat alur pelayanan di perusahaan. Pengalaman langsung dengan proses pelayanan administrasi pemerintahan diberikan kepada mahasiswa melalui kegiatan tersebut. Mereka juga belajar tentang sistem kerja birokrasi pemerintahan yang digunakan dalam pelayanan administrasi kepegawaian dan tentang pentingnya mengelola dokumen administrasi dengan cermat.

Salah satu komponen penting dari layanan administrasi adalah responsivitas layanan, yang berkaitan dengan kemampuan aparatur untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan mudah dipahami oleh pelanggan. Selain itu, penerapan sistem pelayanan berbasis digital membantu pelayanan administrasi ASN menjadi lebih efisien dan efisien (Mahendra, 2024). Penggunaan sistem digital dalam layanan administrasi kepegawaian dapat membuat lebih mudah untuk mengelola data pegawai di lembaga pemerintah. Pelayanan berbasis digital juga membantu upaya reformasi birokrasi pemerintah dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik (Ida Syafriyani, 2018).

Kegiatan magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman praktik kepada mahasiswa dalam memahami pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian di BKPSDM Kota Mataram. Selain meningkatkan pemahaman mengenai sistem kerja birokrasi pemerintahan, kegiatan magang juga membantu mahasiswa mengembangkan kemampuan administrasi, komunikasi, dan kerja sama dalam lingkungan kerja. Dengan adanya keterlibatan langsung dalam pelayanan administrasi kepegawaian, mahasiswa diharapkan mampu memahami pentingnya pelayanan publik yang efektif, disiplin, dan responsive (Sonia Nuraeni1, 2019). Melalui kegiatan magang ini, mahasiswa juga diharapkan mampu memperoleh pengalaman kerja yang dapat menjadi bekal dalam menghadapi dunia kerja pada bidang administrasi publik dan pelayanan pemerintahan.

## **METODE**

Kegiatan Magang diselenggarakan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Mataram selama 45 hari, mulai tanggal 28 Januari hingga 13 Maret 2026. Empat Mahasiswa berpartisipasi dalam pengabdian ini. Pendekatan yang dilakukan melalui praktik lapangan dan pendekatan partisipatif yang berfokus pada bagaimana siswa dapat terlibat dalam administrasi kepegawaian dan pengelolaan data ASN.

Metode pelaksanaan magang terdiri dari tiga tahapan utama 1). Tahap persiapan, yang mencakup berkolaborasi dengan BKPSDM Kota Mataram mengenai pembagian tugas, jadwal kegiatan, dan pengenalan lingkungan kerja dan tata tertib. Selain itu, mahasiswa melakukan observasi awal terhadap sistem administrasi kepegawaian yang digunakan oleh BKPSDM Kota Mataram, 2). Salah satu bagian terpenting dari magang adalah tahap pelaksanaan, di mana mahasiswa langsung terlibat dalam berbagai tugas administrasi ASN.

**Tabel 1.**  
Tahapan Kegiatan

<b>NO</b>	<b>Waktu</b>	<b>Kegiatan</b>
1.	Minggu pertama	Pembukaan, orientasi, dan pengenalan lingkungan kerja.
2.	Minggu kedua	Observasi alur pelayanan
3.	Minggu ketiga	Keterlibatan dalam pengarsipan dan pengelolaan data kepegawaian
4.	Minggu keempat	Partisipasi dalam pelayanan administrasi( kenaikan pangkat , mutasi dll)
5.	Minggu kelima	Evaluasi sementara dan penguatan pemahaman prosedur kerja.
6.	Minggu keenam	Analisis permasalahan dan penyusunan rekomendasi
7.	Minggu ketujuh	Evaluasi kegiatan

3). Tahap Monitoring dan Evauasi , kegiatan yang dilakukan meliputi "peninjauan kembali tugas-tugas yang telah dilakukan mahasiswa, pengecekan ketepatan dalam pengelolaan dokumen administrasi, dan diskusi bersama pegawai tentang masalah yang dihadapi selama magang." Selain itu, diberikan arahan dan masukan terkait peningkatan ketelitian, pemahaman alur pelayanan, dan kemampuan beradaptasi untuk membantu administrasi kepegawaian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

BKPSDM Kota Mataram adalah salah satu perangkat daerah di pemerintahan Kota Mataram yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia aparatur. Instansi ini didirikan setelah penyesuaian organisasi perangkat daerah sebelumnya, yang berkonsentrasi pada urusan kepegawaian, sebelum kemudian ditambahkan fungsi pengembangan sumber daya manusia. Instansi

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

ini terletak di Kota Mataram Jl. Dr. Soejono, Komplek Perkantoran Pemkot Mataram (Jempong Baru), Provinsi Nusa Tenggara Barat, dan menawarkan layanan administrasi kepada ASN di bawah pemerintah Kota Mataram (Antara News Mataram).

Adapun visi dan misi BKPSDM Kota Mataram, VISI: HARUM, (HARMONI) Menjadi kota yang menerima semua agama dan pluralisme. Memberikan kebebasan beragama berdasarkan kepercayaan dan keyakinan, melindungi masyarakat yang beragam yang terdiri dari berbagai suku, agama, ras, dan golongan, (AMAN) menjadikan Mataram sebagai kota yang aman dan nyaman bagi semua suku dan agama, dan menggunakan pendekatan persuasif untuk mengatasi setiap gangguan di masyarakat. Mewujudkan masyarakat yang tertib dan disiplin, (RAMAH) Mengubah Kota Mataram menjadi kota yang melayani warganya melalui birokrasi yang profesional dan modern Menjadikan Kota Mataram ramah bagi semua lapisan masyarakat dengan memberikan infrastruktur, pengelolaan lingkungan, dan kesempatan berusaha, (UNGGUL) Untuk meningkatkan sumber daya manusia (SDM), memberikan pendidikan karakter yang baik, dan memastikan bahwa semua sekolah memiliki kualitas pendidikan yang sama. Beri ruang kepada anak-anak yang berprestasi untuk meningkatkan kemampuan mereka di berbagai bidang. Memfasilitasi pembentukan sumber daya manusia yang kreatif untuk mendukung perekonomian dan daya saing Kota. (MANDIRI), meningkatkan kemampuan dan keterampilan warga, dan mendorong munculnya ruang ekonomi kreatif. mendukung sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), termasuk PKL. Menciptakan kemandirian fiskal untuk Mataram. (Pemerintah kota mataram, n.d.) Misi mereka adalah untuk meningkatkan kualitas manajemen ASN, meningkatkan kemampuan pegawai, menerapkan sistem merit, dan memastikan pelayanan administrasi kepegawaian yang efisien, efektif, dan jelas.

Salah satu tugas utama BKPSDM adalah membantu kepala daerah dalam melaksanakan fungsi penunjang pemerintahan di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia. Fungsi penunjang ini mencakup pelayanan administrasi kepegawaian, pengelolaan data pegawai, pembinaan disiplin dan karier ASN, serta pelaksanaan pendidikan dan pelatihan aparatur. Bidang pelayanan administrasi ASN mencakup pengurusan kenaikan pangkat, mutasi, promosi jabatan, cuti, pensiun, dan penilaian kinerja pegawai (Mandashari et al., 2024).

### **Kegiatan Pelaksanaan Mahasiswa Dalam Pelayanan Kepegawaian Berbasis Responsivitas**

Mahasiswa magang di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Mataram memiliki kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas administrasi kepegawaian yang berkaitan dengan memberikan layanan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN). Kegiatan ini juga memberi mereka kesempatan untuk mempelajari bagaimana prinsip responsivitas membantu meningkatkan kualitas layanan publik.

Kegiatan magang dimulai dengan proses penerimaan dan pemeriksaan dokumen administrasi ASN. Pada tahap ini, mahasiswa membantu pegawai menerima dan memeriksa dokumen seperti kenaikan pangkat, mutasi, dan cuti. Setiap dokumen diperiksa sesuai dengan persyaratan administrasi yang berlaku untuk memastikan data sesuai dan mencegah masalah di langkah berikutnya dalam proses pelayanan. Proses ini menunjukkan betapa pentingnya pelayanan yang tepat dan teliti sekaligus menunjukkan bagaimana responsivitas diterapkan dengan memberikan instruksi yang jelas kepada ASN jika terdapat kekurangan dalam dokumen yang diajukan.



**Gambar 1.**  
Mencatat surat masuk

Pada tahap berikutnya, BKPSDM Kota Mataram menggunakan sistem administrasi digital untuk membantu proses penginputan dan pengelolaan data pegawai. Mahasiswa membantu proses pencatatan dan pembaruan data pegawai agar sesuai dengan dokumen administrasi yang tersedia. Penggunaan sistem digital memudahkan akses ke data, mempercepat proses verifikasi, dan mengurangi kemungkinan kesalahan administratif. Teknologi ini dapat meningkatkan efisiensi dan mempercepat tindak lanjut terhadap kebutuhan administrasi ASN, menjadikannya salah satu bentuk pelayanan kepegawaian yang responsif. Selain itu, mahasiswa juga terlibat dalam kegiatan pengarsipan dan penyusunan berkas ASN.



**Gambar 2.**  
Mengarsip surat masuk ( bagian kepegawaian umum)



**Gambar 3.**  
Memilah berkas pegawai

Dokumen yang telah diproses disusun dengan cara yang membuatnya mudah ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Penataan arsip yang tertib sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan karena ketersediaan dokumen yang terorganisir memungkinkan proses layanan berjalan lebih cepat dan lebih akurat. Melalui kegiatan ini, Mahasiswa belajar bahwa responsivitas pelayanan tidak hanya bergantung pada interaksi langsung antara staf dan pengguna layanan, tetapi juga pada seberapa baik administrasi internal dikelola.

Mahasiswa Juga memperoleh pemahaman tentang cara karyawan dengan ASN berkomunikasi. Pegawai BKPSDM berusaha memberikan pelayanan yang adaptif melalui komunikasi yang aktif, penyebaran informasi yang jelas, dan bantuan dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi ASN. Sikap tanggap dan kemampuan untuk memberikan solusi yang tepat adalah komponen penting dari pelayanan responsif karena mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan ASN sebagai pelanggan.

Melalui kegiatan-kegiatan ini, siswa menjadi sadar bahwa responsivitas pelayanan kepegawaian sangat penting untuk menghasilkan layanan administrasi yang profesional, efisien, dan berfokus pada kebutuhan pengguna. Di BKPSDM Kota Mataram, tata kelola kepegawaian yang berkualitas didukung oleh kombinasi kompetensi aparatur, penggunaan teknologi digital, dan budaya kerja yang tanggap.



**Gambar 4.**  
Penarikan mahasiswa magang

#### **Kendala Dan Upaya Dalam Pelayanan Kepegawaian Berbasis Responsivitas**

Selama magang, beberapa masalah ditemukan yang dapat membantu mengoptimalkan pelayanan pekerja berbasis responsivitas. Salah satu kendala utama adalah masih adanya dokumen administrasi ASN yang belum lengkap, yang memperlambat proses verifikasi dan penyelesaian administrasi. Kecepatan layanan dapat terhambat dan respons instansi terhadap kebutuhan ASN dapat menjadi kurang efektif. Selain itu, banyaknya dokumen administrasi yang harus disusun dan diarsipkan juga menjadi tantangan dalam menjaga ketepatan dan ketelitian layanan. Pada awal magang, mahasiswa mengalami kesulitan memahami penggunaan sistem administrasi digital, jadi pegawai BKPSDM harus membantu mereka. Keterbatasan jumlah staf di beberapa bagian merupakan kendala lain yang cukup signifikan. Ini dapat menyebabkan lebih banyak pekerjaan dan mungkin memperlambat respons pelayanan.

Mahasiswa berkolaborasi dan berkomunikasi secara aktif dengan pegawai BKPSDM Kota Mataram untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut. Selain itu, siswa memeriksa dokumen secara

menyeluruh sebelum proses administrasi untuk mengurangi kesalahan dan kekurangan berkas yang dapat mengganggu layanan.

Selain itu, mahasiswa mendapat bantuan dan bimbingan dari staf dalam penggunaan sistem administrasi berbasis digital di BKPSDM. Proses administrasi dan pengarsipan juga dipercepat dengan pembagian tugas antar siswa. Upaya ini menunjukkan bahwa pelayanan kepegawaian berbasis responsivitas memerlukan kerja sama, komunikasi yang efektif, penggunaan teknologi, dan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi kebutuhan ASN secara cepat, tepat, dan memuaskan.

## **KESIMPULAN**

Pelaksanaan magang di BKPSDM Kota Mataram memberikan pengalaman kepada mahasiswa dalam memahami proses pelayanan administrasi kepegawaian serta penerapan pelayanan berbasis responsivitas. Kegiatan seperti pemeriksaan dokumen, penginputan data digital, dan pengarsipan menunjukkan pentingnya ketelitian, kerja sama, serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan yang cepat dan tepat kepada ASN. Meskipun terdapat beberapa kendala, seperti kelengkapan berkas dan keterbatasan pemahaman sistem pada awal pelaksanaan, upaya koordinasi dan pendampingan yang dilakukan mampu membantu kelancaran kegiatan. Secara keseluruhan, pelayanan kepegawaian yang responsif menjadi faktor penting dalam mewujudkan administrasi yang efektif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bungatang, B., Zalsabila, J. Z., Pratiwi, P., & Wanafesyahan, F. A. (2025). Penguatan Kompetensi Kerja Mahasiswa Melalui Program Magang Di Kantor Kecamatan Rappocini untuk Mendukung Pelayanan Publik Pada Masyarakat. *Jurnal Hasil-Hasil Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(1), 124-128. <https://doi.org/10.35580/jhp2m.v4i1.8492>
- Herianto, H., Juharni, J., & Mustapa, Z. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar. *Paradigma Journal of Administration*, 2(2), 104-108. <https://doi.org/10.35965/pja.v2i2.5148>
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2018). Penerapan e-Government dalam pelayanan administrasi kepegawaian: Studi di BKPSDM Kabupaten Sumenep. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 28-34. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p28-34>
- Mahendra, R. (2024). *Informasi Aplikasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara ( Siap Asn ) Dalam Perspektif Good.* 01(04), 388–398.
- Mandashari, E., Ismail, I., & Sore, U. B. (2024). *Fungsi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kota Makassar The Function of the Regional Human Resources Development and Staffing Agency Makassar City in Improving Public Services in the Makassar City Government Pendahuluan Metode Penelitian.* 2(2), 89–96. <https://doi.org/10.35965/pja.v2i2.5145>
- Pemerintah kota mataram. (n.d.). *PROFILE Kota Mataram.* <https://web.mataramkota.go.id/profil/>
- Sonia Nuraeni, R. V. (2019). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung.*
- Tanjung, R. (2022). Pengembangan Kompetensi Pelayanan Publik ASN melalui Jalur Magang di Kabupaten Karawang. 5, 793–799.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara (Issue 202875).*