# Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik, Kelurahan Citarum Kembangkan Kompetensi Satlinmas sebagai Agen Data dan Pelayanan

Bandung, Prolite – Kelurahan Citarum, Kecamatan Bandung Wetan, terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat. Salah satu langkah nyata yang dilakukan adalah pengembangan kompetensi anggota Satuan Perlindungan Masyarakat (Satlinmas) agar tidak hanya menjalankan fungsi keamanan dan ketertiban lingkungan, tetapi juga berperan sebagai agen data sekaligus mitra pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Program tersebut merupakan bagian dari Aksi Perubahan yang disusun oleh Mohammad Najie Hakim, S.I.P., Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Citarum, sebagai tugas dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP). Aksi perubahan ini mengusung tema “Pengembangan Kompetensi Satlinmas Kelurahan sebagai Agen Data dan Pelayanan di Kelurahan Citarum”, yang bertujuan memperkuat kapasitas Satlinmas agar mampu memberikan pelayanan publik yang lebih responsif, cepat, dan dekat dengan masyarakat.

Sebagai unit organisasi perangkat daerah yang berada di garis terdepan (*frontliner*) dalam struktur birokrasi Indonesia, kelurahan memiliki posisi yang sangat strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Kelurahan menjadi titik kontak pertama bagi warga dalam mengurus berbagai administrasi kependudukan, sekaligus menjadi unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat sehingga mampu memahami karakteristik, kebutuhan, serta berbagai persoalan yang berkembang di lingkungan secara langsung.

Selain itu, kelurahan juga berperan sebagai sumber data awal yang menjadi dasar penyusunan kebijakan pembangunan di tingkat kecamatan maupun kota. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik sendiri merupakan wajah utama kehadiran negara di tengah masyarakat. Di tingkat akar rumput, kelurahan menjadi garda terdepan yang bersentuhan langsung dengan

berbagai kebutuhan warga. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2020, Satuan Perlindungan Masyarakat (Satlinmas) tidak lagi hanya memiliki fungsi menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan, tetapi juga memiliki peran sosial dan pelayanan kepada masyarakat.

Selama ini, Satlinmas lebih banyak dikenal sebagai petugas yang membantu menjaga keamanan lingkungan. Namun, seiring meningkatnya kompleksitas kebutuhan masyarakat, peran tersebut terus berkembang menjadi mitra strategis pemerintah kelurahan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Kedekatan Satlinmas dengan masyarakat serta pemahaman mereka terhadap kondisi wilayah menjadikan Satlinmas memiliki potensi besar sebagai ujung tombak pelayanan yang mampu menjangkau masyarakat secara langsung.

Melalui penguatan kompetensi ini, Kelurahan Citarum berharap Satlinmas dapat bertransformasi menjadi agen pelayanan sekaligus agen data yang mampu membantu pemerintah kelurahan menghadirkan pelayanan yang lebih proaktif. Optimalisasi peran tersebut juga diharapkan mampu menciptakan lingkungan yang aman, tertib, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai prinsip good governance yang mengedepankan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan hasil analisis terhadap kondisi pelayanan publik di Kelurahan Citarum, disusunlah sejumlah tahapan aksi perubahan yang dilaksanakan secara bertahap mulai dari peningkatan kapasitas sumber daya manusia hingga implementasi pelayanan langsung kepada masyarakat. Rancangan Aksi Perubahan ini berjudul ”Pengembangan Kompetensi Satlinmas Sebagai Agen Data dan Pelayanan di Kelurahan Citarum”.

Berikut Beberapa Langkah Aksi yang dilaksanakan:

## Memberikan Pelatihan Pelayanan Prima Kepada Satlinmas Kelurahan Citarum berkolaborasi dengan

Kelurahan Citarum Kembangkan Kompetensi Satlinmas sebagai Agen Data dan Pelayanan

# Universitas Taruna Bakti

*Pelatihan Pelayanan Prima bagi anggota Satlinmas Kelurahan Citarum*

Baca Selanjutnya
Evolusi Terbaru, AHM Hadirkan Skutik Sporti New Honda Vario Evo 160