

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN Dan HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Kelurahan Kenangan Baru

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Lurah Kenangan Baru, mengatakan sebelum tahun 1975 wilayah ini merupakan perkebunan tembakau. Akibatnya kebun tembakau sudah tidak dapat lagi berproduksi maka pemilik kebun menebang sedikit demi sedikit. Sejak tahun 1975 ada salah satu warga yang membangun rumah darurat di atas tanah bekas penebangan tembakau tersebut, lama kelamaan sering bertambahnya waktu seluruh tembakau itu ditebang secara merata. Sementara itu, bagi masyarakat yang pertama kali membangun tempat tinggal di atas tanah tersebut menggunakan lahan kosong itu sebagai lahan pertanian yang umumnya di buat perladangan karena tidak akan mengganggu letak dan struktur tanah tersebut.

Sekitar tahun 1980 an wilayah tersebut di namai dengan Kenangan Lama, sehingga baik jumlah masyarakat dan pemukiman berkembang dengan pesat. Menurut pemerintah setempat baik luas atau jumlah penduduk Kelurahan Kenangan Lama terlalu luas dan terlalu banyak maka wilayah Kenangan Lama dibagi menjadi dua yaitu Kenangan Lama dan Kenangan Baru. Kenangan Baru inilah yang berkembang dan menetap sampai saat ini.

Luas Kelurahan Kenangan Baru adalah 71,88 Ha terdiri dari jumlah penduduk sebesar 23.607 jiwa mencakup 14 lingkungan.

Pimpinan Kelurahan Kenangan Baru sebagai berikut :

1. Tahun 1995 s/d 2001 dipimpin oleh H.B Tarigan
2. Tahun 2001 s/d 2012 dipimpin oleh Irawadi Harahap, SH
3. Tahun 2012 s/d 2016 dipimpin oleh M.Faisal NST,SSTP,MAP
4. Tahun 2016 s/d dipimpin oleh Eddy Syahputra Siregar, SSTP,MAP

Tabel 4.1 Periode Jabatan Lurah Kenangan Baru

No.	Periode Jabatan	Nama Lurah
1.	1995-2001	Bapak H.B Tarigan
2.	2001-2012	Bapak Irawadi Harahap SH
3.	2012-2016	Bapak M.Faisal STTP,MAP
4.	2016-sekarang	Bapak Eddy Syahputra Siregar, SSTP, MAP

(Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru Tahun 2018)

4.1.2. Letak Geografis Kelurahan Kenangan Baru

Wilayah Kelurahan Kenangan Baru mempunyai luas 0,72 KM² yang terdiri dari 14 lingkungan, 75 RT dan 19 RW. Topografi Kelurahan Kenangan Baru terletak pada daratan tinggi. Ketinggian tanah dari permukaan air laut 2 meter. Besarnya curah hujan pertahun rata-rata 2.000 mm. Suhu udara Kelurahan Kenangan Baru rata-rata 35^oC. Pusat Pemerintahannya berkedudukan di Jalan Cucakrawa No. 1 Perumnas Mandala.

Kenangan Baru memiliki batas wilayah :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Kenangan dan Kecamatan Medan Tembung.

2. Sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Kenangan dan Kecamatan Medan Denai.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Medan Denai
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Medan Denai

4.1.3. Demografi Kelurahan Kenangan Baru

Jumlah penduduk di Kelurahan Kenangan Baru sebanyak 23.607 jiwa. Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin sebesar 11.488 jiwa laki-laki dan 12.119 jiwa perempuan, serta jumlah rumah tangga 5268 KK. Dari Jumlah KK di Kelurahan Kenangan Baru yang tergolong masyarakat kurang mampu sekitar 2000 KK (Sumber: Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 19-2-2018, pukul 12:00 Wib). Oleh karena itu artinya masyarakat Kelurahan Kenangan Baru dominan dengan masyarakat yang mampu. Selain itu Mata pencaharian masyarakat Kelurahan Kenangan Baru sebagian besar adalah PNS dan Wiraswasta.

Tabel 4.2 Mata Pencaharian Masyarakat Kenangan Baru

No.	Mata Pencaharian	Jumlah (Orang)
1.	PNS	2012
2.	TNI	32
3.	Karyawan Swasta	1840
4.	Perdagangan	3360
5.	Konstruksi	130
6.	Jasa	437
7.	Pensiunan	341

(Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru Tahun 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa penduduk Kelurahan Kenangan Baru dominan masyarakat yang mampu terlihat dari data diatas yang menjelaskan bahwasannya mata pencaharian masyarakat dominan pada perdagangan yang berjumlah 3360 Orang, ini artinya masyarakat kurang mampu rata-rata bekerja sebagai pedagang, sehingga hal ini yang membuat masyarakat kurang mampu untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu untuk kepentingan kesejahteraan hidup.

4.1.4. Sarana dan Prasarana Kelurahan Kenangan Baru

Menurut ketentuan umum Permendiknas (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional) No. 24 tahun 2007. Sarana adalah perlengkapan pembelajaran yang dapat dipindah-pindah, sedangkan prasarana adalah fasilitas dasar untuk menjalankan fungsi tersebut.

Adapun Sarana dan Prasarana di Kelurahan Kenangan Baru yang mana tujuannya untuk mendukung aktifitas dan kegiatan yang di lakukan Pemerintah kelurahan dalam meningkatkan kinerja pegawai khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.3 sarana dan prasarana Pendidikan

No.	Sarana dan Prasarana Pendidikan	Jumlah (Unit)
1.	SD	10
2.	Madrasah Ibtidaiyah	2
3.	SMP	4
4.	SMA	2

(Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru Tahun 2018)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pendidikan yang ada di Kelurahan Kenangan Baru sangat kurang mengingat jumlah penduduk sebanyak 23.607 jiwa, seperti gedung SMA sangat diperlukan di Kelurahan Kenangan Baru, guna untuk meningkatkan Mutu Pendidikan. Terlebih lagi dengan banyaknya sarana dan prasarana pendidikan di Kelurahan Kenangan Baru ini akan sangat membantu masyarakat khususnya masyarakat kurang mampu untuk meningkatkan tingkat pendidikan dengan biaya yang gratis menggunakan SKTM.

Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana Kesehatan

No.	Sarana dan Prasarana Kesehatan	Jumlah (Unit)
1.	Puskesmas	1
2.	Klinik Bersalin	5
3.	Posyandu	14

(Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru Tahun 2018)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana kesehatan yang ada di Kelurahan Kenangan Baru sangat kurang mengingat

jumlah penduduk sebanyak 23.607 jiwa, seperti Puskesmas sangat diperlukan di Kelurahan Kenangan Baru. Mengingat jumlah masyarakat yang kurang mampu cukup banyak di Kelurahan Kenangan Baru, seharusnya sarana dan prasarana kesehatan harus ditambah demi meningkatkan pelayanan kesehatan, sehingga masyarakat yang kurang mampu bisa berobat gratis di puskesmas dengan layanan yang baik.

4.1.5. Tingkat Pendidikan

Pendidikan sering diartikan sebagai usaha manusia untuk membina kepribadiannya sesuai dengan nilai di dalam masyarakat dan kebudayaan. Selanjutnya, pendidikan diartikan sebagai usaha yang di jalankan oleh seseorang atau kelompok orang lain agar menjadi dewasa atau mencapai tingkat hidup atau penghidupan yang lebih tinggi. (Hasbullah,2008). Kemudian juga dijelaskan Perkembangan zaman selalu memunculkan persoalan-persoalan baru yang tidak pernah terpikirkan sebelumnya (Muliani,2009).

Seperti diakui bahwa setiap warga masyarakat berhak mendapatkan pendidikan dan pengajaran, sesuai yang digariskan Undang-Undang Dasar 1945, oleh karena itu tingkat pendidikan masyarakat merupakan aset sumber daya manusia yang dapat mengembangkan potensi daerah dimana tingkat pendidikan masyarakat Kelurahan Kenangan Baru adalah sebagian besar tamatan SLTA dan S1 untuk lebih jelasnya tingkat pendidikan masyarakat Kelurahan Kenangan Baru.

Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1.	Buta Huruf	-
2.	SD	3500
3.	SMP	7000
4.	SMA	5058
5.	Akademi	240
6.	Perguruan Tinggi	1606

(Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru Tahun 2018)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa pendidikan masyarakat Kelurahan Kenangan Baru belum baik, karena masih banyak masyarakat yang hanya sampai pada tamatan SMP saja, ini artinya surat keterangan tidak mampu tidak berjalan optimal dan tidak memiliki kejelasan dan kepastian dalam hal tingkat pendidikan.

4.1.6. Sistem Pemerintahan

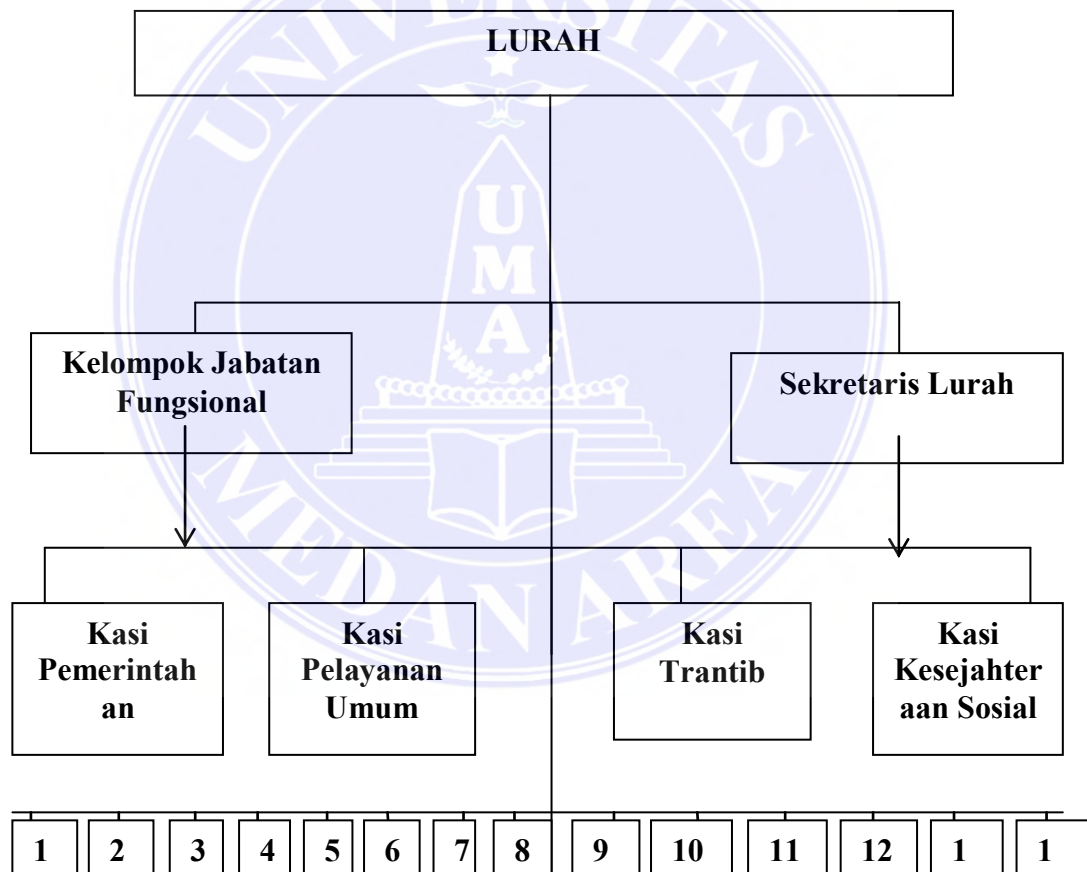
Setiap kelurahan memiliki sistem pemerintahan yang dipimpin oleh seorang Lurah sebagai kepala kantor, dimana lurah bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugas pemerintah guna memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memperlancar tugasnya, maka lurah dibantu oleh beberapa orang pegawai kelurahan yang berstatus Pegawai Negeri Sipil. Di kelurahan ini terdapat 5 orang PNS yang bertugas lima hari kerja setiap minggunya

Hasil pengamatan peneliti, seluruh pegawai tidak semuanya hadir untuk setiap hari, mereka yang hadir hanya berada di kantor selama dua sampai tiga jam saja. Menurut pegawai mereka sering tidak datang karena tidak ada kerjaan yang

akan dikerjakan dikantor sehingga lebih memilih untuk mengambil kegiatan lain di luar.

Dalam pelaksanaan tugas Lurah dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat di Kelurahan, maka lurah dibantu oleh perangkat-perangkat Kelurahan, lebih jelasnya dapat dilihat pada susunan organisasi Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru.

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru



(Sumber : Peraturan Bupati Deli Serdang No 886 Tahun 2008)

Dalam rangka melaksanakan tugas Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru, maka di perlukan kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan demi kelancaran pembangunan dan pelayanan terhadap masyarakat.

- a. Dalam setiap bulan sekali Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru mengadakan rapat koordinasi
- b. Pendapatan Kependudukan
- c. Meningkatkan pembentukan Administrasi Pemerintahan Kelurahan
- d. Meningkatkan sistem Siskamling di setiap lingkungan
- e. Memberikan pelayanan kepada masyarakat
- f. Mengaktifkan peran serta RT/RW di setiap bulan

Berbicara masalah tentang investasi dan ekonomi masyarakat di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan, untuk masyarakat Kelurahan Kenangan Baru begitu besar pengaruhnya terhadap perekonomian masyarakat, hal ini dilihat dari tingkat pengangguran akibat dari krisis ekonomi di Negara kita yang berkepanjangan. Hal ini dapat dilihat dari uraian di bawah ini:

Tabel 4.6 Tingkat Angkatan Kerja

No.	Tingkat Angkatan Kerja	Jumlah (Orang)
1.	Penduduk usia kerja	7.136 orang
2.	Penduduk usia kerja yang bekerja	4.300 orang
3.	Penduduk usia kerja yang tidak bekerja	2.836 orang

(Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru)

Dari Tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat angkatan kerja di Kelurahan Kenangan Baru ialah penduduk usia kerja sebanyak 7.136 orang, penduduk usia kerja yang bekerja sebanyak 4.300 orang dan penduduk usia kerja yang tidak bekerja 2.836 orang,, walaupun penduduk usia kerja yang bekerja lebih besar jumlahnya ini bukan berarti tingkat perekonomian masyarakat optimal, karena

masih banyak jumlah penduduk di usia kerja yang tidak bekerja sehingga mempengaruhi perekonomian dalam sebuah keluarga.

4.1.7. Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Perangkat Kelurahan Kenangan Baru (Sesuai Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 886 Tahun 2008)

Lurah mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat sesuai dengan karakteristik wilayah dan kebutuhan Daerah serta melaksanakan tugas Pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal di atas, lurah mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kegiatan Pemerintahan Kelurahan
- b. Pemberdayaan masyarakat
- c. Pelayanan masyarakat
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- f. Pembinaan lembaga kemasyarakatan

1) Lurah

Lurah Kenangan Baru memiliki tugas pokok sebagai berikut :

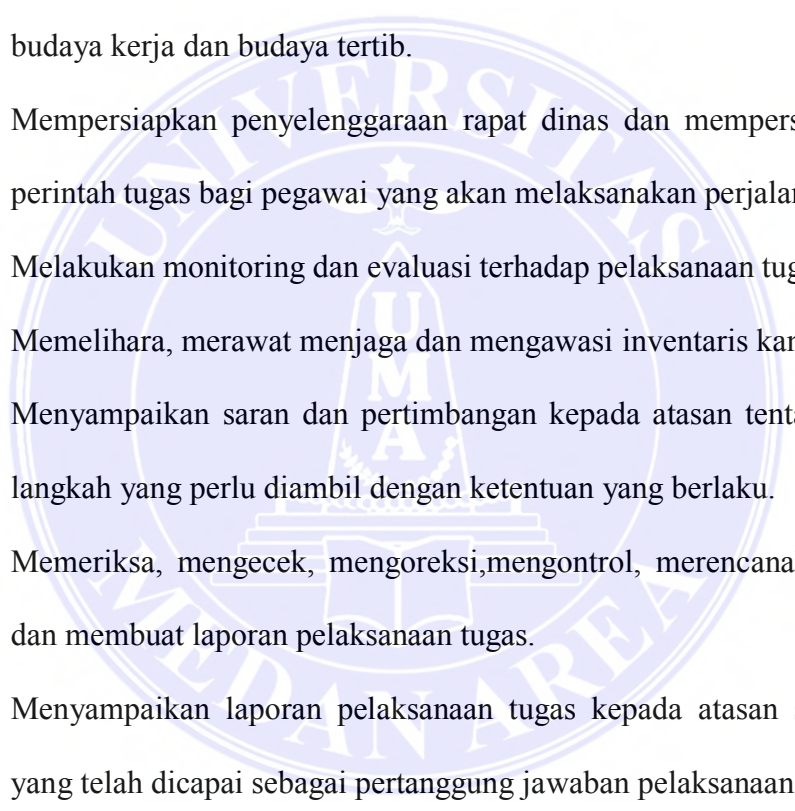
- a. Melakukan perencanaan Pemerintahan di Kelurahan
- b. Melakukan pengorganisasian Pemerintah di Kelurahan.
- c. Menyelenggarakan pelaksanaan Pemerintahan di Kelurahan.
- d. Melakukan pengawasan pelaksanaan Pemerintahan di Kelurahan.

- e. Melakukan pengelolaan administrasi umum yang meliputi kesekretariatan, program kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan organisasi di Kelurahan.
- f. Membantu camat dan bertanggung jawab atas kebersihan di wilayah kerjanya.
- g. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
- h. Menyusun laporan pelaksanaan tugas tahunan sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- i. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

2) Sekretaris

Sekretaris memiliki tugas pokok sebagai berikut :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan.
- b. Memberikan petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
- c. Mengkoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administrasi.
- d. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum.
- e. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian
- f. Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan.
- g. Melaksanakan pengelolaan administrasi program
- h. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan.

- 
- i. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor.
 - j. Melaksanakan pengelolaan surat-menyurat arsip dan dokumen lainnya.
 - k. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor.
 - l. Melaksanakan pengawasan terhadap disiplin pegawai, budaya bersih, budaya kerja dan budaya tertib.
 - m. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan surat perintah tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas.
 - n. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas.
 - o. Memelihara, merawat menjaga dan mengawasi inventaris kantor.
 - p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
 - q. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
 - r. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
 - s. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan
 - t. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

3) Kepala seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan memiliki tugas pokok sebagai berikut :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan.
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan berjalan lancar dan tertib.
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan Pemerintahan.
- e. Membuat program kerja dibidang pemerintahan
- f. Mengumpulkan, mengolah dan mengevaluasi data dibidang pemerintahan.
- g. Melaksanakan tugas-tugas pembantuan dan pengawasan Pemilihan Umum.
- h. Melaksanakan tugas-tugas di bidang pemungutan pajak bumi dan bangunan.
- i. Melaksanakan tugas-tugas pembantuan dibidang pembinaan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta menjaga dan memelihara prasarana dan sarana fisik dilingkungan Kelurahan.
- j. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
- k. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- l. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian.
- m. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

4) Kepala Seksi Pelayanan Umum

Kepala Seksi Pelayanan Umum memiliki tugas pokok sebagai berikut :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan.
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pelayanan umum.
- e. Membuat program kerja dibidang Pelayanan Umum.
- f. Mengagendakan surat masuk dan keluar.
- g. Menyelenggarakan penerimaan Naskah Dinas mencatat dalam lembar disposisi.
- h. Menstempel surat-surat yang ditanda tangani oleh Lurah.
- i. Memberi nomor urut, kode terhadap surat keluar serta menyimpan kartu kendali.
- j. Memelihara, menyimpan dan mengatur penggunaan stempel jabatan Lurah
- k. Mengurus kegiatan rumah tangga kelurahan
- l. Melakukan administrasi kepegawaian Kelurahan
- m. Melaksanakan kegiatan pendistribusian perlengkapan Kelurahan
- n. Melakukan pelayanan serta memproses Kartu Keluarga dan Kartu Penduduk.
- o. Memproses dan menyiapkan keperluan rapat-rapat dinas.

- p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang diperlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
- q. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- r. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 Bawahan.
- s. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

5) Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial memiliki tugas pokok sebagai berikut :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan.
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial.
- e. Membuat program kerja dibidang kesejahteraan sosial
- f. Melaksanakan pembinaan terhadap kehidupan kerukunan beragama dan antar umat beragama.
- g. Membina kegiatan Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat.
- h. Membantu pembinaan keluarga berencana.
- i. Melakukan kegiatan perayaan hari-hari besar keagamaan dan hari besar Nasional.

- j. Melakukan pembinaan generasi muda dan kewanitaan.
 - k. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan sosial
 - l. Melakukan koordinasi dan pengendalian serta membantu pelaksanaan penanggulangan masalah bencana alam, wabah penyakit menular serta rawan pangan.
 - m. Melakukan pembinaan terhadap organisasi sosial, organisasi keagamaan.
 - n. Memproses surat-surat keterangan miskin, tidak mampu dan ahli waris.
 - o. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah – langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
 - p. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
 - q. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan.
 - r. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- 6) Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Kepala seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum memiliki tugas pokok sebagai berikut :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.

- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban umum.
- e. Melaksanakan ketentraman dan ketertiban umum diwilayah kerja Kelurahan dan bertanggung jawab atas kebersihan wilayah kerja Lurah.
- f. Membuat program kerja di bidang Trantib.
- g. Melakukan pembinaan terhadap perlindungan masyarakat.
- h. Mengambil langkah-langkah kebijakan yang dianggap perlu demi terciptanya ketentraman dan ketertiban masyarakat.
- i. Melakukan pengawasan dan pemantauan dalam pelaksanaan kegiatan pembebasan tanah.
- j. Membantu lurah dalam pengawasan dan pemantauan terhadap pengurusan maupun pelaksanaan setiap izin yang dikeluarkan agar sesuai dengan Peraturan Daerah atau ketentuan yang berlaku.
- k. Melakukan kegiatan dan pemantauan terhadap pengembangan potensi dan kualitas sumber daya alam
- l. Melakukan koordinasi dengan aparat keamanan
- m. Melakukan pembinaan terhadap organisasi kepemudaan.
- n. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
- o. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.

- p. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan.
- q. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

4.1.8. Proses Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang

Bagi instansi Pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan aktor masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor sarana prasarana. Kualitas sumber daya manusia dan akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti faktor sarana prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki *intensitas* pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang

pemerintahan, sosial ekonomi di Kantor Kelurahan Kenangan Baru pelayanan ini berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan Pemerintah Kelurahan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Sangat banyak dokumen resmi yang diperlukan untuk legalitas, semuanya harus diperoleh melalui kantor Kelurahan.

Dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki kantor Kelurahan dan Kepling yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan masyarakat yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti. Bahkan mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi Pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efisiensi dan efektivitas kerja dengan memberdayakan semua elemen-elemen yang terlibat dalam pelayanan pada masyarakat.

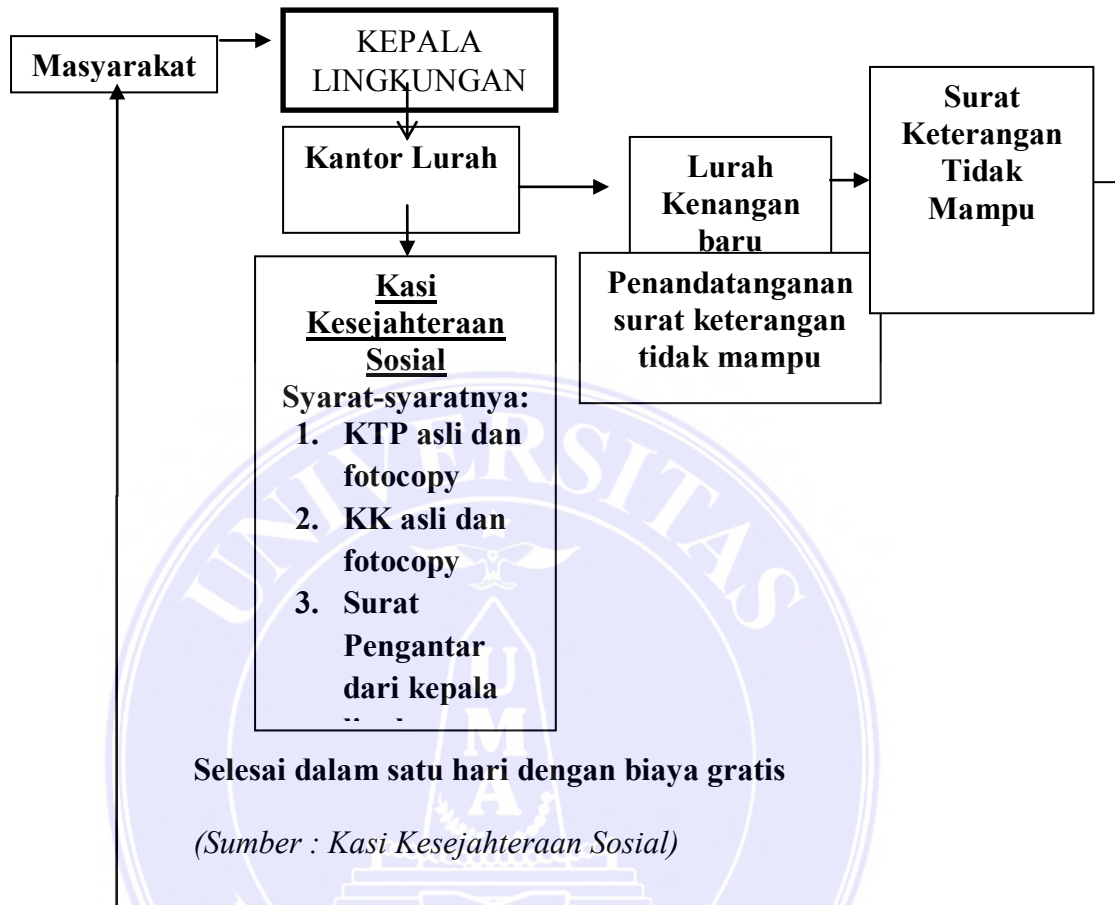
Penguatan Pemerintah Kelurahan dapat di lakukan dengan baik, manakala terjadi pula sinergi antara para pengambil keputusan dan aparat kelurahan itu sendiri. Pada konteks ini maka aparat kelurahan harus mulai melakukan reposisi dan melakukan perubahan yang mendasar terhadap kinerja kelurahan dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena tanpa adanya keinginan untuk berubah maka penguatan dari para pengambil keputusan tidak dapat berjalan dengan efektif. Sesuai yang dimaksud dengan fungsi utama Pemerintah daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah yakni sebagai pelayanan masyarakat.

Dalam melihat kinerja Pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru khususnya bagian SKTM di butuhkan yang namanya Evaluasi. Melalui evaluasi kinerja pegawai kelurahan akan di hasilkan informasi kinerja yang dapat menjadi masukan bagi proses pelayanan, perencanaan maupun pelaksanaan yang di dukung oleh ketersediaan informasi serta dapat mengukur keberhasilan pencapaian sasaran pada semua jenis pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang meliputi pelayanan kepada masyarakat khususnya bagian surat berupa :

1. Surat keterangan tidak mampu (SKTM)
2. Surat keterangan ahli waris
3. Surat izin
4. Surat pengantar akte kelahiran
5. Surat pengantar KTP
6. Surat pengantar kartu keluarga
7. Surat keterangan

Bagan 4.2 Prosedur Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu



Berdasarkan bagan di atas, dapat diketahui bahwasannya prosedur pelayanan SKTM di Kelurahan Kenangan Baru ialah mendatangi Kepala lingkungan untuk meminta Surat pengantar dari Kepala lingkungan kemudian mendatangi kantor Kelurahan untuk menjumpai Kasi kesejahteraan sosial selaku penanggung jawab dalam penerbitan dan pelayanan SKTM, kemudian si masyarakat melengkapi berkas dan syarat yang telah ditentukan, setelah itu si masyarakat terlebih dahulu menunggu beberapa jam karena SKTM akan ditandatangani secara langsung oleh Lurah Kenangan Baru, setelah ditandatangani SKTM lalu di serahkan kepada masyarakat dengan biaya yang gratis.

4.2. Hasil Pembahasan

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kelurahan merupakan salah satu persyaratan yang mutlak bagi masyarakat yang kurang mampu untuk menerima berbagai subsidi dari pemerintah. Seperti bantuan untuk mendapatkan bantuan pembiayaan pelayanan kesehatan, pendidikan serta lainnya. Namun tidak dipungkiri masih adanya penggunaan SKTM yang tidak tepat sasaran. Sehingga hak orang miskin atau kurang mampu masih dipakai oleh orang-orang yang tergolong mampu bahkan sangat mampu.

Lurah Kenangan Baru Eddy Syahputra mengakui, jika masih ada orang mampu yang meminta SKTM, untuk menerima bantuan dari pemerintah.

"Memang tidak dipungkiri kadang masih ada yang datang ke kantor Kelurahan, masyarakat yang tergolong mampu meminta SKTM, tapi kami dari pihak Kelurahan tidak memberikannya karena surat tersebut harus diberikan pada masyarakat yang benar-benar kurang mampu, sejauh ini pegawai kelurahan bekerja dengan cukup baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat hanya saja terkendala pada operator yang sering tidak berada di kantor kelurahan " (Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 5-2-2018/senin, pukul 11:30 Wib).

Menurutnya, upaya untuk mendapatkan SKTM tersebut sebelum diterbitkan, sebelumnya harus ada data dari ketua rukun tetangga (RT) dan ketua rukun warga (RW) setempat. Baru setelah itu bisa diterbitkan kepada masyarakat. Beragam persyaratan tentang prosedur SKTM, tidak bertujuan untuk mempersulit masyarakat miskin mendapatkan pelayanan kesehatan maupun untuk persyaratan

lainnya. Proseduralnya untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan penggunaan SKTM oleh masyarakat yang mampu secara ekonomi, khususnya di wilayah Kabupaten Deli Serdang. Diakuinya, untuk pembuatan SKTM sendiri tidak dipungut biaya melainkan gratis dan memenuhi kriteria atau termasuk golongan kurang mampu.

Selanjutnya, SKTM juga dikeluarkan oleh pihak kelurahan bagi keluarga miskin (Gakin). SKTM ini berguna untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan gratis di rumah sakit yang memang melayani SKTM/Gakin. Memang ada beberapa warga yang memang mampu dan memiliki penghasilan cukup, ternyata masih membutuhkan SKTM. Padahal untuk persyaratan masuk kategori tidak mampu dan alamat KTP harus sesuai dengan domisili. Namun anehnya ada beberapa oknum yang masih bisa memanfaatkan dan menyalahgunakan. Misalnya masih ada penggunaan fasilitas SKTM dipergunakan oleh orang mampu untuk menerima pelayanan kesehatan dan pendidikan gratis, Pemerintah Kelurahan khususnya Lurah beserta perangkat tetap berupaya agar pelayanan SKTM berjalan sesuai dengan porsi dan sasarannya. SKTM hanya akan diberikan kepada masyarakat yang tidak mampu dan pendataan masyarakat yang kurang mampu diawali oleh Kepala Lingkungan masing-masing, selama ini pelayanan SKTM di Kelurahan berjalan cukup baik karena masyarakat mengikuti prosedur yang ada serta kepala lingkungan yang cermat dalam memberikan surat keterangan bagi masyarakat yang benar-benar tidak mampu.

Selain itu Lurah menghimbau semua aparat pemerintah dari mulai RT, RW, dan Kelurahan semua yang terlibat dalam pembuatan SKTM harus bisa bertindak

tegas dan jangan memberikan pelayanan kepada mereka yang tidak memiliki hak untuk memiliki SKTM. Palsunya jika ada warga kaya yang mendapatkan SKTM, itu sama saja dengan penyalahgunaan wewenang.

Tanggapan lain juga dikemukakan oleh Kepala Lingkungan Ibu Eka Mardiana selaku Kepala Lingkungan Perkutut, yang juga memiliki peran penting dalam pelayanan SKTM, beliau mengatakan bahwa proses pelayanan publik dalam bentuk Surat Keterangan Tidak Mampu kepada masyarakat selama ini berjalan cukup optimal karena kami selaku Kepling hanya membantu memberikan SKTM, walaupun ada beberapa masyarakat yang tergolong mampu menerima SKTM, namun kami sebagai kepling tidak pernah meminta tarif kepada masyarakat dalam hal apapun dan kami juga tidak memilikipersyaratan cukup dengan membawa KK saja. tujuannya agar seluruh masyarakat merasakan pelayanan yang maksimal (*Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 19-2-2018/senin pukul 12:00*).

Menurut Ibu Eka pemberian SKTM kepada masyarakat yang mampu bukan karena adanya hubungan kekeluargaan dan sebagainya, namun ada beberapa masyarakat yang memohon pemberian SKTM untuk keperluan Pendidikan anak di perguruan tinggi untuk mendapatkan beasiswa berprestasi (*Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 19-2-2018/senin pukul 12:00*).

Ungkapan lain juga dikemukakan oleh Kepala seksi Kesejahteraan Sosial Ibu Jusuati, beliau mengungkap beberapa persyaratan cara pembuatan SKTM, diantaranya dokumen awal yang harus dibawa, kartu keluarga (KK) asli dan fotocopy. Lalu Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli dan fotocopy (*Sumber : Kantor*

Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 19-2-2018/senin pukul 12:20).

Cara membuat SKTM, membawa KTP dan KK mendatangi RT setempat untuk meminta surat pengantar kurang mampu. bawa surat pengantarnya beserta fotokopi KTP dan KK, urus surat pengantar atau langsung surat keterangan di kelurahan sesuai dengan lembaga/instansi yang dituju dan terakhir bawa surat pengantar atau keterangan dari kelurahan ke lembaga yang dituju, misal lembaga kesehatan atau lembaga pendidikan (*Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 19-2-2018/senin, pukul 12:20).*

Beliau juga mengungkapkan bahwasannya "Selama ini di Kelurahan kami tak ada permasalahan signifikan mengenai SKTM, aman, pasti dan lancar saja. Karena beberapa lembaga Kelurahan melalui RT, dan RW sering melakukan rapat koordinasi dan evaluasi kerja jangan sampai kecolongan yang berhak yang harus diberi serta mengenai SKTM biayanya gratis dan proses penerbitan SKTM tidak ada masalah siap dalam satu hari. Kami juga selama ini cukup percaya dengan kinerja setiap kepala lingkungan dalam membuat surat pengantar yang menyatakan masyarakat tersebut tidak mampu benar-benar tepat pada sasaran, sehingga kami tidak melakukan pendataan ulang kembali".

4.2.1. Kinerja Aparat Pemerintahan dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kenangan Baru

Dalam konteks Pemerintahan Daerah, di era otonomi luas diuntut adanya keterbukaan, kesederhanaan, keamanan, kepastian dan kejelasan, keadilan, ketetapan waktu, ekonomis dan efisien pada kinerja aparatur pemerintah kelurahan. Dalam dunia yang penuh dengan kompetitif, sangat diperlukan

kemampuan birokrasi dan sumber daya aparatur untuk memberikan tanggapan atau responsive terhadap berbagai tantangan secara akurat, bijaksana, adil dan efektif. Ini mengarah pada suatu konsepsi bahwa kemampuan yang dimiliki seorang aparat ditunjukkan dengan kesanggupannya sesuai dengan tingkat pengetahuannya dan keterampilan yang diperolehnya melalui pendidikan dan pengalamannya.

Sebagaimana telah disebutkan dalam uraian di atas bahwa tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kinerja aparat Pemerintahan Kelurahan dalam Pelayanan Publik khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu. Dalam hal ini kinerja aparat pemerintahan kelurahan didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan atau pencapaian pelaksanaan program/kegiatan yang telah ditetapkan sehubungan dengan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kenangan Baru.

Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan dokumen yang diperlukan oleh masyarakat yang tidak mampu untuk mengurus berbagai keperluan, seperti untuk meringankan biaya di rumah sakit, beasiswa dan lainnya. Prosedur pelayanan di Kelurahan Kenangan Baru sama dengan Kelurahan lainnya. Evaluasi atau tingkat keberhasilan tersebut dapat diamati dari beberapa Prinsip pelayanan publik (Istianto:111-117) antara lain :

a. Kesederhanaan Pelayanan

Kesederhanaan pelayanan di tingkat Kelurahan Kenangan Baru dapat dikatakan berjalan tidak optimal yakni pengurusan SKTM. Hal ini disampaikan oleh bapak Maslim (berprofesi Tukang Becak) selaku Masyarakat Kelurahan

Kenangan Baru bahwa:

“alur permohonan dimulai dari kepala lingkungan, si pemohon meminta surat pengantar dari Kepling kemudian surat tersebut di bawa ke kantor kelurahan setelah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Namun setelah persyaratan terpenuhi proses penandatanganan SKTM terkesan lamban, dikarenakan kesibukan Lurah yang tidak selalu ada di Kantor Kelurahan Kenangan Baru serta si pemohon mengalami kebingungan dalam pengurusan SKTM dikarenakan ruangan administrasi tidak selalu dibuka dan tidak adanya papan informasi tentang pelayanan di Kelurahan Kenangan Baru serta tidak adanya sistem penataan arsip/dokumen yang tertib administrasi, misalnya:pendataan masyarakat miskin yang telah meminta SKTM tidak diketahui jumlahnya dalam setiap bulan/tahun” (Kantor Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 20-2-2018/selasa, pukul 12:00 Wib).

Hal senada juga diungkapkan oleh seorang masyarakat Kelurahan Kenangan Baru, yaitu Ibu asmah (berprofesi IRT) sebagai berikut :

“proses penandatanganan lambat padahal lurah ada di tempat, tapi dengan berbagai alasan kesibukkan sehingga proses penandatanganan lamban, selain itu saya melihat bahwasannya dokumen-dokumen penting Kelurahan tidak tertata dengan baik, karena tidak ada ruangan khusus untuk pengarsipan” (Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 20-2-2018/selasa, pukul 12:20 Wib)

Selain hasil wawancara, peneliti juga melakukan observasi terkait kinerja aparat Kelurahan dalam pemberian pelayanan publik (SKTM) yang dianggap tidak sesuai dengan prosedur dan tata cara, penerima SKTM ialah masyarakat yang tergolong miskin, namun saat ini pemberian SKTM masih dapat dirasakan oleh masyarakat yang mampu. Selain itu Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam pelayanan SKTM tidak memiliki kesederhanaan dalam pelayanan, karena pendataan masyarakat miskin tidak tertata dan diarsipkan di Kelurahan Kenangan Baru, sehingga aparat kelurahan tidak memiliki catatan dan pendataan terkait penerima SKTM. artinya pemberian SKTM selama ini dapat disalurkan dan diterima oleh seluruh lapisan masyarakat Kelurahan Kenangan Baru.

b. Kejelasan dan kepastian pelayanan

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus surat keterangan tidak mampu yang berhubungan dengan Kantor Kelurahan Kenangan Baru diminta atau tidak diminta aparat pelaksana harus melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Prosedur tersebut di atas telah di sosialisasikan dan diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat Kelurahan Kenangan Baru, Ibu Yuniarti (berprofesi sebagai Kader TB) mengatakan :

“prosedur pelayanan yang ada di Kelurahan Kenangan Baru memang telah diketahui seluruh lapisan masyarakat yang ada terutama keluarga yang

kurang mampu. Masyarakat setempatpun dalam hal pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu, terlebih dahulu harus ke kantor Kelurahan untuk mengambil melengkapi berkas yang diperlukan dan selama ini SKTM memiliki kejelasan dan kepastian hukum yang sah” (Sumber: Lingkungan Puyuh IX tanggal 12-2-2018/senin, pukul 13:00).

Hal senada juga dikatakan oleh Kasi Kesejahteraan Sosial, beliau mengatakan

“untuk pengurusan SKTM saya rasa kebanyakan masyarakat yang biasa mengurusnya sudah mengetahuinya, dan apabila masyarakat yang tidak mengetahuinya bisa di tanya kepada petugas piket harian Kelurahan Kenangan Baru dan menurut saya prosedur pengurusan SKTM cukup mudah dipahami tanpa mempersulit masyarakat dan SKTM ini memiliki kejelasan dan kepastian hukum yang sah sehingaa dapat diterima oleh Instansi manapun” (Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru, Tanggal 19-2-2018/senin, pukul 12:20 Wib).

Berdasarkan hasil uraian diatas, dapat dilihat bahwasannya penerbitan SKTM memiliki kejelasan dan kepastian hukum yang jelas, sehingga hal ini mempermudah masyarakat miskin untuk memanfaatkan SKTM tersebut

c. Keamanan dalam pelayanan

Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerah tempat tinggalnya. Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan hal yang sangat penting bagi yang memerlukan, oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapkan pihak

pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan SKTM bagi masyarakat. Bapak Maslim (sebagai tukang becak) mengungkapkan bahwa :

“Saya mengharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal serta dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan sangat diharapkan masyarakat, sehingga aparat pelayanan tanpa ada kendala apapun”(Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 20-2-2018/selasa, pukul 12:00 Wib).:

Penulis melanjutkan wawancara terhadap Ibu Yuniarti (Kader Tb) beliau mengatakan :

“sejauh ini dalam segi keamanan dalam pelayanan di Kelurahan, apalagi mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu dapat diterima di Instansi lain, dan sangat aman dipergunakan baik ke puskesmas, rumah sakit, perguruan tinggi dan lainnya” (Sumber : Lingkungan IX puyuh, tanggal 12-2-2018/senin, pukul : 13:00).

Berdasarkan uraian diatas, dapat kita ketahui bahwasannya keamanan dalam pelayanan SKTM masih aman dan tidak memiliki masalah yang urgent, namun demikian masyarakat tetap mengingatkan aparat kelurahan agar selalu berpedoman dengan aturan formal yang sudah ada.

d. Keterbukaan dalam pelayanan

Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor Keamanan wajib di informasikan dan di

sosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peran aparat pemerintahan dalam hal ini sangatlah penting.

Adapun ungkapan kepala seksi kesejahteraan sosial Ibu Jusuati mengatakan bahwa :

“Pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja aparat pemerintahan dalam pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat dan selama ini pelayanan di Kelurahan Kenangan Baru bersifat terbuka bagi siapa saja masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kita siap melayani dan kita juga sering bersosialisasi kepada masyarakat-masyarakat dalam bentuk gotong royong ataupun pergi piknik bersama-sama” (Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 19-2-2018/senin, pukul 12:20 Wib).

Pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara aparat pemerintahan sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Peneliti juga mewawancarai mewawancarai seorang informan masyarakat yang pernah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Kenangan Baru Ibu Nurhayani, (Berprofesi sebagai Asisten Rumah Tangga) beliau mengatakan:

“Pada waktu saya mengurus SKTM beberapa waktu yang lalu, saya langsung bertanya di pihak aparat Kelurahan mengenai syarat-syaratnya, dan direspon dengan baik lalu saya langsung melengkapinya karena persyaratannya

yang mudah” (Sumber : Lingkungan Pipit VI, tanggal 20-2-2018/selasa, pukul 14:00 Wib)

Penulis melanjutkan wawancara terhadap Ibu Yuniarti (Kader Tb) beliau mengatakan :

“sejauh ini prosedur dan tata cara pelayanan SKTM sangat terbuka kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan” (Sumber : Lingkungan IX puyuh, tanggal 12-2-2018/senin, pukul : 13:00).

Pernyataan di atas tidak senada dengan pernyataan Ibu asmah (Sebagai IRT), beliau mengatakan :

“Keterbukaan dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Kenangan Baru kurang maksimal, ini di karenakan keterbukaan informasi seperti tata cara pengurusan, alur pelayanan, dan papan informasi pelayanan tidak tertera di Kantor Kelurahan Kenangan Baru, sementara itu petugas piket lebih sibuk berdiskusi daripada melayani masyarakat” (Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 20-2-2018, pukul 13:00).

Hal di atas memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa dapat mengakses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula aparat Pemerintahan yang selalu memberikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan yang terbuka seperti ini, dapat mewujudkan responsivitas aparat pemerintahan dalam pelayanan kepada publik. berdasarkan uraian diatas dapat kita ketahui bahwasanya keterbukaan pelayanan kepada masyarakat berjalan cukup baik, hanya saja tidak didukung oleh papan informasi.

e. Efisien dalam pelayanan

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/instansi Pemerintah lain yang terkait. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/pegawai Kelurahan selaku pihak pelayanan tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Dimana sering terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Evi (berprofesi sebagai IRT) salah satu masyarakat Kelurahan Kenangan Baru:

“Saya sedikit kecewa dengan layanan Kantor Kelurahan Kenangan Baru yang tidak jelas. Pemerintahan Kelurahan berjanji jam sekian surat keterangan tidak mampu sudah jadi, namun pada waktu yang dijanjikan belum jadi, mengulur waktunya bisa lama yang saya amati lurah lebih sering berada di rumah dari di kantor, dikarenakan kantor lurah bersebelahan dengan rumah lurah serta tidak efisiennya pegawai Kelurahan dalam melayani dikarenakan pegawai kelurahan minim bahkan yang saya lihat selama ini pegawai kelurahan yang ada di kantor lurah hanya tiga orang saja” (Sumber : Lingkungan Puyuh XI, tanggal 26-2-2018/senin, pukul 14:00 Wib).

Pernyataan di atas didukung oleh Ibu asmah (Sebagai IRT), beliau mengatakan :

“tidak efisien, waktu yang dijanjikan sering di undur-undur, bahkan sampai berhari-hari, sehingga SKTM tidak dapat dipergunakan dalam waktu yang cepat”

(Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 20-2-2018, pukul 13:00).

Hal berbeda dikatakan oleh seorang masyarakat yang juga pernah mengurus SKTM Ibu Yuniarti (Profesi Kader TB) mengatakan :

“waktu saya mengurus surat keterangan tidak mampu, saya tidak mengalami hambatan berarti, karena saya sudah pernah mengurus sebelumnya, saya telah mengetahui persyaratan – persyaratan apa saja yang harus dipenuhi jadi tidak mengalami kesulitan yang berarti, berulang kali mengurus semuanya tanpa hambatan dan biaya gratis” (Sumber : Lingkungan Puyuh XI, tanggal 12-2-2018/senin, pukul 13:00 Wib).

Dan berdasarkan hasil pengamatan peneliti ketika melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Kenangan Baru terkait efisien dalam pelayanan tidak sesuai dengan janji yang dijanjikan oleh aparatur, contohnya : Ketika saya meminta surat balasan izin penelitian terkesan lambat dan diperumit oleh aparatur Kelurahan dengan berbagai alasan seperti : tidak masuknya operator, lurah sakit dan lagi di luar. Hal ini bukan hanya satu sampai dua hari, tetapi waktu yang dijanjikan lebih dari satu minggu serta tidak efisiennya aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berhak menerima SKTM, karena tidak sesuai dengan persyaratan dan prosedur yang ada.

Contohnya : pada suatu ketika saya mengamati secara langsung kinerja aparat kelurahan dalam pemberian pelayanan, ketika saya amati ternyata tidak efisien, dikarenakan pada waktu itu seorang kepling dari lingkungan Puyuh IX mendatangi Kantor Kelurahan untuk meminta SKTM yang mana SKTM ini untuk masyarakatnya, tanpa ada pertanyaan dan pertimbangan pihak Kelurahan

langsung memberikan Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut.

Untuk mempertanyakan lebih jelasnya hal tersebut, peneliti mewawancarai Lurah Kenangan Baru, dimana beliau mengatakan hal yang berbeda :

“Untuk efesiennya pelayanan di Kantor Kelurahan Kenangan Baru saya selaku pimpinan, memberi arahan kepada bawahan untuk bekerja secara maksimal agar tidak terjadi keluhan-keluhan di masyarakat, memang perlu diakui masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan seperti : keterlambatan dalam penandatanganan surat jika saya lagi diluar atau operator yang tidak berada ditempat, namun kami terus membangun pelayanan yang lebih baik” (Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 5-2-2018/senin, pukul 11:30 Wib).

f. Ekonomis dalam pelayanan

Biaya dalam pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun ada beberapa pihak tertentu yang memanfaatkan keadaan untuk mendapatkan keuntungan yang lebih dari yang telah ditentukan. Menurut Ibu Evi salah satu masyarakat Kelurahan Kenangan Baru mengatakan :

“Adanya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dengan berbagai bentuk cara, sehingga pengurusan SKTM akan dipercepat. Padahal semestinya dalam hal pengurusan apapun yang berkaitan dengan Kelurahan semuanya gratis tapi kenyataannya tidak demikian”(Sumber : Lingkungan XI Puyuh, Tanggal 26-2-2018/senin, pukul

14:00 Wib)

Hal serupa juga dikemukakan oleh Ibu Asmah, (Berprofesi sebagai IRT) mengenai hal tersebut beliau mengatakan :

“Sudah menjadi rahasia umum dimana pegawai Kelurahan baik itu yang PNS ataupun Non PNS sering menerima imbalan dari pengguna jasa apalagi bagi yang tidak sabar menunggu, menurut saya hal ini tidak baik, dan harus ditindaklanjuti karena mengakibatkan diskriminasi dimana yang punya uang dapat berkuasa sehingga yang lemah merasa ditindas” (Sumber : Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 20-2-2018/selasa, pukul 12:20).

Untuk mengklarifikasi hal tersebut, penulis mewawancarai pihak Kelurahan yaitu Bapak Edi selaku Lurah, beliau mengatakan :

“Sesuai aturan Aparat Pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru serta operator Kelurahan tidak boleh menerima suap semacam itu, termasuk untuk pengurusan surat-surat di Kelurahan Kenangan Baru, memang tidak dapat dipungkiri hal tersebut sering terjadi, namun selaku pemimpin saya selalu menghimbau kepada bawahan saya untuk tidak melakukan hal tersebut, apabila didapati saya akan memberikan saksi berupa teguran, saya juga ingin menghimbau kepada masyarakat pengguna jasa di Kelurahan Kenangan Baru untuk tidak membiasakan aparat kami untuk melakukan hal tersebut, karena seringkali bukan dari pihak kami namun pengguna jasa sendiri yang bermohon untuk mempercepat pengurusannya” (Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 5-12-2018/senin, pukul 11:30 Wib).

Berdasarkan uraian diatas terkait biaya dalam pengurusan SKTM, bertolak belakang dengan yang disampaikan oleh Lurah Kenangan Baru dan prosedur yang sudah ditentukan, biaya yang seharusnya tidak dipungut atau gratis tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan, hal ini disebabkan adanya pungutan liar dari operator Kelurahan Kenangan Baru dalam melayani masyarakat setempat.

g. Keadilan yang merata dalam pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Namun kadangkala terjadi perselisihan anantara masyarakat dan aparat pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka. Menurut Bapak Maslim (profesi Tukang becak) selaku masyarakat mengatakan :

“Rasa ketidakadilan kepada masyarakat dalam pelayanan sering terjadi disebabkan karena tidak adanya ikatan emosional antara aparat/petugas pelayanan dengan masyarakat bahwa masyarakat yang butuh, sehingga masih dijumpai cara-cara mempersulit masyarakat sehingga seringkali masyarakat dibuat bingung karena tidak jelasnya prosedur pelayanan serta pihak Kelurahan tidak bersikap ramah kepada masyarakat saat melayani dan yang sangat dikecewakan masih ada sebagian pegawai yang memandang masyarakat dari golongan kaya dan miskin, sehingga empathy dari aparat Kelurahan di anggap negatif” (Sumber : Kantor Kelurahan Kenangan Baru, tanggal 20-2-2018/selasa, pukul 12:00 Wib).

Hal yang senada juga diungkapkan bapak simatupang (Profesi tukang elektronik) beliau mengatakan :

“pengalaman saya dalam mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu beberapa waktu lalu, saya melihat membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memang perlu saya katakan bahwa perlu adanya prosedur yang jelas untuk melakukan pengurusan sesuatu yang berhubungan di Kelurahan, selain itu dengan ditugaskan kepala lingkungan sebagai petugas piket harian tidak mempermudah masyarakat, karena petugas piket terkesan membeda-bedakan masyarakat dalam pemberian pelayanan” (Sumber : Lingkungan Puyuh XI, tanggal 28-2-2018/rabu, pukul 15:00).

Berdasarkan hasil pengamatan dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwasannya aparat pemerintah Kelurahan Kenangan Baru tidak bersikap adil kepada masyarakat, hal ini terlihat dalam keramahan dan empathy pegawai dalam melayani, pada suatu ketika seorang Kepling datang untuk mengurus suatu keperluan dengan pakaian yang tidak rapi. Namun pihak Kelurahan tidak menanggapi itu dan tetap memberikan pelayanan yang baik, namun pada saat bersamaan salah satu masyarakat Kelurahan Kenangan Baru datang dengan pakaian yang tidak rapi. Namun dengan tegas Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru memberikan teguran kepada masyarakat tersebut untuk menggunakan pakaian rapi ketika berkunjung kembali di Kantor Kelurahan Kenangan Baru. Hal ini lah yang menimbulkan pemikiran peneliti bahwasannya keadilan tidak merata terjadi di Kelurahan Kenangan Baru.

h. Ketetapan waktu dalam pelayanan

Pemberian pelayanan di Kantor Kelurahan Kenangan Baru harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Namun, pelayanan di tingkat Kelurahan cenderung mengulur-ngulur waktu waktu pelayanan khususnya bagi masyarakat yang kurang mampu. Banyak aparat/pemerintahan pemberi pelayanan melakukan pelayanan sesuka hati mereka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat.

Bapak Simatupang (Profesi Tukang elektronik) selaku masyarakat di Kelurahan Kenangan Baru mengatakan :

“pelayanan di Kantor Kelurahan berjalan lama dan mengulur waktu disebabkan karena proses penandatanganan yang lamban, faktor kesibukan lurah seperti rapat dan sebagainya, jikalau Lurah tidak memiliki kesibukan kerja tetap saja proses penandatanganan lambat, akibat Lurah sering menghabiskan jam kerja di dalam rumah daripada diruangan Kantornya serta tidak jelasnya pembagian tugas dan tanggung jawab setiap Kasi, selain hal itu sikap pimpinan juga sewenang-wenang memberikan tugas kepada aparat bawahan tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat”
(Sumber : Lingkungan Puyuh XI, tanggal 28-2-2018/rabu, pukul 15:00 Wib).

Hal yang senada juga dikemukakan oleh Bapak Maslim (profesi Tukang Becak) dan Ibu Evi (profesi IRT) selaku masyarakat sebagai berikut :

“masalah ketetapan waktu sering dipersulit dengan berbagai alasan, seperti : Lurah yang tidak ada diruangan kerja, serta operator Kelurahan yang

berhalangan tidak bisa masuk kerja. Selain itu lambannya pelayanan menurut kami dikarenakan Pegawai Kelurahan yang tidak selalu hadir, kurangnya SDM di Kelurahan mengakibatkan tumpangtindihnya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai Aparat Pemerintahan sehingga ketetapan waktu terkesan lamban”

Padahal dalam proses pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu atau lain sebagainya semua persyaratan telah dipenuhi untuk kelancaran administrasi dan kelengkapan data untuk Kantor Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang tetapi tetap saja proses pelayanan berlangsung sedikit lama dari yang diharapkan dan kadangkala memerlukan waktu yang lama.

Dari keterangan di atas, dapat dikatakan bahwa proses pelayanan di Kantor Kelurahan Kenangan Baru sampai saat ini belum maksimal dan belum sesuai standar pelayanan umum yang ada. Hal ini dimulai dengan proses kesederhanaan dalam pelayanan yang bisa dikatakan tidak berjalan dengan optimal. Oleh karena itu pihak Pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru sebaiknya lebih banyak melakukan evaluasi kinerja bawahan, serta meningkatkan akuntabilitas aparat pelaksana agar pelayanan publik yang mengutamakan kepuasan masyarakat dapat terlaksana.

Dalam proses pengurusan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang pada dasarnya merupakan salah satu kegiatan pelayanan Pemerintah kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan publik yang bertujuan untuk membantu dan meringankan masyarakat Kelurahan Kenangan Baru dalam

mengurus berbagai keperluan, seperti untuk pelayanan di Rumah sakit, beasiswa dan lain sebagainya. Pada pelaksanaannya, kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparat Pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang khususnya dalam pelayanan pengurusan SKTM masih kurang maksimal. Seperti lambatnya penandatanganan, tidak adanya papan informasi prosedur pelayanan, kurangnya SDM, serta waktu penyelesaian yang tidak tepat waktu.

4.2.2. Hambatan dalam Pelayanan Publik (SKTM) di Kelurahan Kenangan Baru

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kenangan Baru tidak berjalan maksimal. Dari hasil pengamatan masih terdapat permasalahan dalam pelayanan SKTM seperti : ketetapan waktu yang tidak sesuai prosedur serta pemberian SKTM tidak tepat sasaran. Sesuai observasi dan wawancara yang peneliti lakukan maka di dapat apa saja hal yang menjadi kendala dan hambatan terkait kinerja aparat Kelurahan dalam memberikan pelayanan SKTM. Dapat dijelaskan ke dalam beberapa faktor di bawah ini :

a. Kesederhanaan dalam pelayanan

Artinya sederhananya alur dan proses pelayanan SKTM, sehingga masyarakat memahami prosedur tersebut tanpa memiliki hambatan, namun yang terjadi di lapangan saat ini ialah pelayanan SKTM tidak sesederhana itu, karena penerbitan SKTM yang dijanjikan dalam satu hari memiliki keterlambatan dalam penerbitannya. Selain itu pendataan masyarakat miskin belum memiliki

pengarsipan secara baik dan teratur.

b. Efisien dalam pelayanan

Artinya, efisiennya pelayanan dapat dilihat apabila masyarakat tidak merasa dipersulit dan tidak tarik ulurnya suatu pelayanan, namun yang terjadi dilapangan Kinerja Aparat Kelurahan belum berjalan efisien, karena penerbitan SKTM tidak sesuai dengan janji yang dijanjikan (waktu diulur-ulur) sehingga masyarakat kebingungan dan terpaksa sehari-hari mendatangi kantor Kelurahan Kenangan Baru.

c. Ekonomis pelayanan

Artinya, ekonomis atau biaya yang dimaksud ialah tarif yang diminta kepada masyarakat adalah hal yang wajar. Namun kenyataannya sesuai yang diuraikan diatas, bahwa penerbitan SKTM tidak ditarifkan atau tidak dikenakan biaya (gratis) tetapi berdasarkan wawancara peneliti dengan masyarakat setempat memiliki perbedaan, bahwasannya operator Kelurahan melakukan pungutan liar dengan cara yang berbeda.

d. Keadilan yang merata

Artinya, keadilan yang dimaksud ialah tidak adanya pandangan/kinerja yang berbeda dari Pemerintah Kelurahan dalam melayani masyarakat. Namun yang terjadi saat ini ialah masyarakat masih mendapati perbedaan tersebut, seperti adanya hubungan kekeluargaan serta perbedaan golongan masyarakat.

e. Ketetapan waktu

Artinya, ketetapan waktu harus sesuai dengan yang dijanjikan dan tidak lambat. Namun yang terjadi dilapangan ketepatan waktu dalam pengurusan

SKTM terkesan di ulur-ulur, hal ini disebabkan ketidakhadanya lurah di ruang kerja sehingga menyebabkan proses penandatanganan terkesan lambat menurut hasil pengamatan peneliti Lurah Kenangan Baru berada dirumah di saat jam kerja dengan berbagai alasan seperti sakit dan sebagainya, hal ini bisa saja disebabkan karena rumah kediaman Lurah Kenangan Baru bersamaan dengan Kantor Kelurahan Kenangan Baru.

