

**EVALUASI KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM  
PEMBERDAYAAN PELAYANAN MASYARAKAT DI  
KELURAHAN TANJUNGBALAI KOTA IV KECAMATAN  
TANJUNGBALAI UTARA KOTA TANJUNGBALAI**

**TESIS**

**OLEH**

**MIMI HANDAYANI PANJAITAN  
NPM. 171801030**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

**EVALUASI KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM  
PEMBERDAYAAN PELAYANAN MASYARAKAT DI  
KELURAHAN TANJUNGBALAI KOTA IV KECAMATAN  
TANJUNGBALAI UTARA KOTA TANJUNGBALAI**

**T E S I S**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area

**O L E H**

**MIMI HANDAYANI PANJAITAN  
NPM. 171801030**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

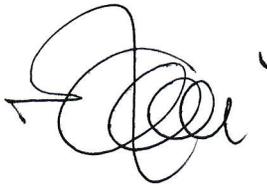
**Judul : Evaluasi Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam  
Pemberdayaan Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan  
Tanjungbalai Kota IV Kecamatan Tanjungbalai Utara  
Kota Tanjungbalai**

**N a m a : Mimi Handayani Panjaitan**

**N P M : 171801030**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Warjio, MA**

**Pembimbing II**



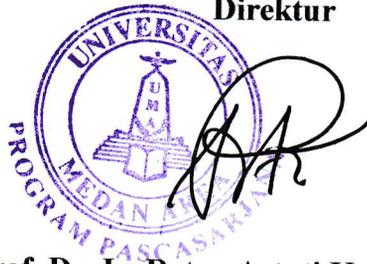
**Dr. Dumasari Harahap, SH, M.Si**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji pada tanggal 25 Maret 2019**

---

---

**N a m a : Mimi Handayani Panjaitan**

**N P M : 171801030**

**Panitia Penguji Tesis**

**Ketua Sidang : Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

**Sekretaris : Ir. Azwana, MP**

**Pembimbing I : Dr. Warjio, MA**

**Pembimbing II : Dr. Dumasari Harahap, SH, M.Si**

**Penguji Tamu : Dr. Abdul Kadir, M.Si**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Maret 2019

Yang menyatakan,

  
(Mimi Handayani)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah dilimpahkan rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **EVALUASI KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PEMBERDAYAAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN TANJUNGBALAI KOTA IV KECAMATAN TANJUNGBALAI UTARA KOTA TANJUNGBALAI**, tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang ikut serta dalam pembuatan tesis ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi kesempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan Pemerintah.

Medan, Maret 2019

Penulis

(Mimi Handayani)

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **EVALUASI KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PEMBERDAYAAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN TANJUNGBALAI KOTA IV KECAMATAN TANJUNGBALAI UTARA KOTA TANJUNGBALAI.**

Dalam penelitian penulis telah banyak mendapat saran dan masukan oleh dari itu penulis memberikan penghargaan dan ucapan terimakasih disampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Sc,M.Eng
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area,Prof.Dr.Ir.Hj. Retna Astuti Kusmawardani,MS
3. Ketua program Studi Magister Administrasi Publik,Dr.Warjio,MA
4. Komisi pembimbing I: Bapak Dr. Warjio, MA yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan tesis ini.
5. Komisi pembimbing II : Ibu Dr.Dumasari Harahap, SH.M.Si yang telah banyak memotivasi, memberikan arahan dan membimbing saya sampai tesis ini selesai.
6. Terimakasih kepada seluruh Dosen dan Staff Prodi Magister Administrasi Publik yang telah menjalankan fungsinya dengan sangat baik.
7. Ayahanda, Ibunda, suami dan anak-anak terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya dalam mendampingi penulis dalam berbagai suka dan duka.
8. Teman-teman Magister Administrasi Publik 17, khususnya kelas A terima kasih untuk kebersamaannya selama ini dalam perjuangan kita kebersamaan dan canda tawa di antara kita.
9. Dan kepada Seluruh Pegawai di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV terimakasih telah meluangkan waktu untuk membantu saya dalam penyusunan Tesis ini.

10. Dan kepada pihak-pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi kita semua, terima kasih untuk bantuannya selama ini, semoga juga dapat menjadi amal ibadah di hadapan-Nya. Amiin. Akhir kata, semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Magister Administrasi Publik

Wassalamu'alaikum Wr Wb

## **A B S T R A K**

**Judul :**

**“EVALUASI KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM  
PEMBERDAYAAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN  
TANJUNGBALAI KOTA IV KECAMATAN TANJUNGBALAI UTARA  
KOTA TANJUNGBALAI”**

Kinerja Pemberdayaan Pelayanan di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV belum berjalan maksimal, dikarenakan administrasi KK yang dilakukan oleh kader Kelurahan pada setiap lingkungan belum maksimal, sehingga laporan administrasi tidak sesuai dengan data dan realita yang ada. Maka dapat kita simpulkan bahwa aparat Kelurahan memiliki tanggung jawab yang besar dalam pencapaian hasil maksimal dari program pemberdayaan pelayanan masyarakat ini. Dengan perkataan lain, untuk mewujudkan dan mencapai tujuan tersebut diperlukan kemampuan dan kinerja aparat yang maksimal. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kinerja Pemerintah Kelurahan dalam hal pemberdayaan pelayanan masyarakat dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemerintah Kelurahan Tanjungbalai Kota IV dengan pendekatan penelitian secara kualitatif. Menggunakan informan, yaitu pemerintah Kelurahan dan masyarakat

Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa Evaluasi kinerja dalam pemberdayaan pelayanan masyarakat di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV Kecamatan Tanjungbalai Utara yang dinilai berdasarkan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu secara umum menunjukkan hasil yang baik, hal ini karena dibandingkan dengan Kelurahan lain yang ada di Kota Tanjungbalai telah meraih prestasi sebagai Kelurahan dengan administrasi terbaik se Kota Tanjungbalai, prestasi ini sudah membuktikan bahwa kinerja pegawai Kelurahan dalam pemberdayaan pelayanan publik di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV termasuk dalam kategori pelayanan yang baik, serta adanya dukungan dari sikap aparat, kemampuan, semangat kerja serta motivasi dan arahan dari pimpinan yang membuat kinerja pegawai Kelurahan Tanjungbalai Kota IV berhasil mencapai tujuan dengan menciptakan dan membuktikan sebagai Kelurahan yang tertib administrasi. Dengan faktor Penghambat kinerja pegawai dalam pemberdayaan pelayanan publik di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV Kecamatan Tanjungbalai Utara yaitu terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Oleh karena itu perlunya pemahaman dan kebijakan pegawai terkait kecepatan waktu yang tidak sesuai dengan perjanjian.

***Kata Kunci : Kinerja, Pemberdayaan Pelayanan, Kartu Keluarga***

## **A B S T R A C T**

*Title :*

***"PERFORMANCE EVALUATION OF THE VILLAGE GOVERNMENT IN  
EMPOWERING COMMUNITY SERVICES IN KELURAHAN  
TANJUNGBALAI KOTA IV KECAMATAN TANJUNGBALAI UTARA KOTA  
TANJUNGBALAI"***

Service Empowerment Performance in Tanjungbalai City IV Sub-District has not run optimally, because the KK administration carried out by Kelurahan Kelurahan in each neighborhood has not been optimal, so the administrative report is not in accordance with the data and reality. Then we can conclude that the Kelurahan apparatus has a big responsibility in achieving maximum results from this community service empowerment program. In other words, to realize and achieve these objectives maximum capability and performance of the apparatus is needed. The purpose of this study is to analyze the performance of the Kelurahan Government in terms of empowering community services and what are the factors that affect the performance of the Kelurahan Tanjungbalai City IV government with a qualitative research approach. Using informants, namely the Kelurahan government and the community.

So that the results of the study show that performance evaluation in community service empowerment in Tanjungbalai Kota IV Kelurahan, North Tanjungbalai Subdistrict which is judged based on quality, quantity and time tightness shows good results, this is because compared to other Kelurahan in Tanjungbalai City have achieved achievements as the Kelurahan with the best administration in the city of Tanjungbalai, this achievement has proven that the performance of Kelurahan employees in empowering public services in Tanjungbalai Urban Village IV is included in the category of good service, as well as support from the attitudes of the officers, abilities, morale and direction and leadership which makes the performance of Tanjungbalai Urban Village IV employees achieve their goals by creating and proving as an orderly administrative village. By inhibiting the performance of employees in empowering public services in Tanjungbalai Kota IV Kelurahan Tanjungbalai Utara, which consists of internal factors and external factors. Therefore, it is necessary to understand and policy employees regarding the speed of time that is not in accordance with the agreement.

***Keywords: Performance, Service Empowerment, Family Card***

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO</b>	.....	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN</b>	.....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	.....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b>	.....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b>	.....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b>	.....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	.....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	.....	<b>x</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b>	.....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	.....	<b>xii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Perumusan Masalah .....	5
1.3.Tujuan Penelitian .....	5
1.4.Manfaat Penelitian .....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Kebijakan .....	7
2.2. Evaluasi .....	8
2.3. Konsep Kinerja .....	10
2.3.1. Pengertian Kinerja .....	10
2.3.2. Faktor yang mempengaruhi kinerja .....	13
2.3.3. Unsur Penilaian Kinerja .....	14
2.3.4. Dimensi Kinerja .....	15
2.4. Konsep Pemberdayaan .....	16
2.4.1.Proses Pemberdayaan Masyarakat .....	19
2.4.2. Pendekatan Pemberdayaan Masyarakat .....	21
2.4.3. Dampak Pemberdayaan .....	22
2.4.4. Tujuan dan tahapan Pemberdayaan Masyarakat .....	23
2.4.5. Pemberdayaan Kelurahan .....	25
2.5. Penelitian Terdahulu .....	33
2.6. Kerangka Pemikiran .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
3.2 Bentuk Penelitian.... ..	36
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data... ..	37
3.5 Teknik Analisis Data .....	39
3.6 Definisi Konseptual .....	40

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian .....	41
4.1.1. Gambaran Umum Kelurahan Tanjungbalai Kota IV .....	41
4.1.2. Keadaan wilayah dan kependudukan .....	42
4.1.3. Potensi .....	42
4.1.4. Kependudukan .....	43
4.1.5. Sarana dan fasilitas pendukung .....	44
4.1.6. Keadaan pemerintah Kelurahan Tanjungbalai Kota IV .....	45
4.1.7. Sarana dan prasarana Kelurahan Tanjungbalai Kota IV .....	46
4.1.8. Administrasi Pemerintah Kelurahan Tanjungbalai Kota IV .....	47
4.1.9. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Tanjungbalai Kota IV .....	48
4.1.10. Visi, Misi dan Tujuan Sasaran .....	56
4.2. Hasil Pembahasan .....	59
4.2.1. Evaluasi kinerja Pemerintah dalam pemberdayaan masyarakat di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV .....	59
4.2.2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam pemberdayaan masyarakat di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV .....	81
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	83
5.2. Saran .....	84
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>85</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin .....	43
Tabel 4.2. Jumlah KK berdasarkan jenis kelamin .....	44
Tabel 4.3. Keadaan aparatur pemerintah Kelurahan Tanjungbalai Kota IV .....	45
Tabel 4.4. Daftar Meubilier dan elektronik .....	46
Tabel 4.5. Jenis dan bentuk surat .....	47

**DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran ..... 35

### **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Dokumentasi halaman depan kantor Kelurahan Tanjungbalai Kota IV
2. Dokumentasi sosialisasi tertib administrasi
3. Peta Kelurahan Tanjungbalai Kota IV
4. Struktur Organisasi Kelurahan Tanjungbalai Kota IV
5. Surat Penelitian

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Otonomi Daerah yang sedang berlangsung saat ini merupakan suatu hal yang baru bagi setiap daerah di Indonesia, oleh karena otonomi yang dicanangkan melalui Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tersebut lebih memberikan keleluasaan bagi daerah untuk mengekspresikan diri menuju arah berkembang melalui pemberdayaan masyarakat daerah itu sendiri. Kelurahan merupakan perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di Wilayah Kecamatan, merupakan unsur penting yang mana sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat setempat. Maka sudah sepatutnya setiap Aparatur Kelurahan memiliki peningkatan kinerja khususnya dalam hal pemberdayaan masyarakat.

Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja (*performance*), merupakan tingkat pencapaian hasil atau *the degress of accomplishment*. Sehubungan dengan tuntutan

pembangunan di era otonomi, Pemerintah Kelurahan Tanjungbalai Kota IV mengambil kebijakan “ Program Pemberdayaan Masyarakat”.

Demikian Evaluasi Aparatur Kelurahan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kinerja dengan menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) searah berdaya guna dan berhasil guna, sehingga diharapkan terciptanya suatu keadaan yang lebih baik. Dalam melaksanakan tugas untuk memberikan hasil kinerja yang baik kepada publik, maka setiap aparatur harus memperhatikan nilai-nilai etis dalam mengambil keputusan demi kepentingan publik serta senantiasa berpedoman kepada nilai-nilai kejujuran, kearifan, tanggung jawab dan disiplin kerja. Secara keseluruhan masyarakat Kelurahan Tanjungbalai Kota IV minta diperlakukan secara maksimal, saat ini banyak ditemui keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat, seperti kurangnya program-program yang dapat mengembangkan dan memanfaatkan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu masyarakat berharap Aparatur Kelurahan dapat membuat program-program mingguan yang dapat memanfaatkan dan memberdayakan masyarakat Kelurahan sehingga masyarakat dapat mengikuti perkembangan Informasi dan Teknologi di Era Globalisasi saat ini.

Untuk mengevaluasi kinerja aparatur Kelurahan kepada masyarakat sekaligus sebagai respon atas aspirasi yang berkembang di tengah masyarakat, maka pihak Pemerintah khususnya Kelurahan perlu upaya mengoptimalkan kinerja dalam hal pemberdayaan masyarakat. Sehubungan dengan begitu luas dan kompleksnya permasalahan yang ada di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV, seperti dalam usaha peningkatan kesejahteraan masyarakat. Ditambah dengan pembangunan yang

harus dilakukan Pemerintah Kelurahan Tanjungbalai Kota IV untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Maka baik visi, misi dan fungsi Kelurahan Tanjungbalai Kota IV mengkondisikan perlunya suatu upaya pemberdayaan masyarakat salah satunya “Program Pemberdayaan Kelurahan”. Dalam pelaksanaan “Program Pemberdayaan Kelurahan” di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV sebagai ujung tombak Pemerintahan diberikan tugas dan tanggung jawab untuk mensukseskan program ini. Hal tersebut dapat dilihat dengan kegiatan-kegiatan seperti :

1. Kebersihan
2. Keamanan
3. Ketertiban
4. Pembinaan Masyarakat
5. Pelayanan Masyarakat

Berangkat dari kondisi diatas, maka hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV ditemukan bahwasannya kinerja pemberdayaan Kelurahan dalam hal pelayanan masyarakat belum optimal. Hal ini dikarenakan tidak optimalnya pengurusan pelayanan Kartu Keluarga (KK). Berdasarkan hasil observasi, terdapat fenomena dalam pengurusan pemberdayaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) yang tidak tepat waktu dikarenakan *server* di Dinas Kependudukan yang belum maksimal, sehingga masyarakat tidak memiliki kepercayaan dengan kinerja pemerintah setempat. Maka dapat kita simpulkan bahwa aparat Kelurahan memiliki tanggung jawab yang besar dalam pencapaian hasil maksimal dari program pemberdayaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) ini.

Dengan perkataan lain, untuk mewujudkan dan mencapai tujuan tersebut diperlukan kemampuan dan kinerja aparat yang maksimal. Kinerja aparat kelurahan menjadi faktor yang sangat penting bagi implementasi pelayanan pemberdayaan masyarakat ini.

Dalam melaksanakan pemberdayaan pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta pemberdayaan yang akan dibuat haruslah pula dapat menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di Kelurahan yang memerlukan kinerja aparatur secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good governance* di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV. Untuk itu diperlukan pula aparat birokrasi pemerintah yang memiliki kemampuan dan *responsif* yang tinggi serta berdisiplin, komitmen dan bertanggung jawab serta *accountability* dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan kondisi diatas, maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Evaluasi Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pemberdayaan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjungbalai”**.

## **1.2.Perumusan Masalah**

Berangkat dari permasalahan yang menjadi latar belakang kajian ini, maka untuk menjawab permasalahan penelitian ini diperlukan pertanyaan yang akan berguna bagi arah dan langkah penelitian dalam bentuk pertanyaan. Adapun rumusan masalah yang diajukan adalah :

1. Bagaimana Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pemberdayaan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjungbalai?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pemberdayaan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjungbalai?

## **1.3.Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini secara umum adalah teridentifikasinya pelaksanaan program pemberdayaan kelurahan, dan secara khusus adalah untuk mengetahui :

1. Menganalisis Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pemberdayaan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjungbalai
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Pemberdayaan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjungbalai

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

- a. Secara praktis, sebagai masukan bagi Pemerintah dalam upaya peningkatan kinerja pemerintah dalam melaksanakan pelayanan dan pemberdayaan.
- b. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan khasanah pengetahuan dibidang pemberdayaan dan menjadi acuan oleh penelitian lain yang berhubungan dengan pemberdayaan dan kinerja pemerintah.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kebijakan**

Sebelum membahas lebih lanjut tentang Evaluasi Program, ada baiknya terlebih dahulu dilihat definisi dari Administrasi. Menurut Siagian dalam Silalahi (2009:9), Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya. Sedangkan menurut Gie dalam Silalahi (2009:9), Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Arikunto (2014:7), kebijakan merupakan suatu aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan kebijakan itu menempel pada lembaga yang sifatnya formal serta kebijakan itu dapat diterapkan pada perorangan, yaitu ketika kita mempunyai rencana untuk melakukan suatu kegiatan. Setelah kebijakan yang berupa rencana tersebut kita laksanakan, kita tentu segera ingin tahu apa yang terjadi, bagaimana keterlaksanaan rencana tersebut, dan bagaimana hasilnya. Menurut Cook dalam Wibawa (1994:5), menyatakan bahwa: “Program diturunkan dari kebijakan dan mempunyai beberapa tujuan, setiap tujuan dicapai dengan beberapa tindakan, setiap tindakan mengandung beberapa kriteria untuk mengukur efektivitasnya”.

## 2.2.Evaluasi

Evaluasi merupakan salah satu tahap penting dalam proses manajemen, evaluasi yang dilakukan akan berguna dalam memberikan *feed back* (umpan balik) atas pelaksanaan suatu kegiatan atau program yang telah direncanakan agar pelaksanaan program atau kegiatan tersebut tetap berada pada jalur yang telah ditetapkan sebelumnya, karena itu pelaksanaan evaluasi terhadap program atau kegiatan perlu dilakukan secara rutin, berkesinambungan, dan tegas. Secara umum pengertian evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh.

Menurut Dunn (2013:608), evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*). Kemudian menurut Djaali (2008:1), Evaluasi dapat juga diartikan sebagai proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau tujuan yang ditetapkan sebelumnya, yang selanjutnya diikuti dengan pengambilan keputusan atas objek yang dievaluasi. Sedangkan menurut Arikunto (2014:2) menyatakan bahwa, Evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan.

Menurut Tayibnapi (2008:4), Evaluasi mempunyai dua fungsi yaitu fungsi formatif, dimana evaluasi dipakai untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan yang sedang berjalan (program, orang, produk, dan sebagainya). Serta fungsi sumatif, dimana evaluasi dipakai untuk pertanggungjawaban, keterangan, seleksi, atau lanjutan. Jadi, evaluasi hendaknya membantu pengembangan, implementasi, kebutuhan suatu program, perbaikan program, pertanggungjawaban, seleksi, motivasi, menambah pengetahuan dan dukungan dari mereka yang terlibat.

Evaluasi biasanya ditujukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik guna dipertanggungjawabkan kepada konstituennya dan sejauh mana tujuan tersebut dicapai. Evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan (Riant Nugroho, 2003).

Menurut Tayibnapi (2008:9-22), Evaluasi suatu program berarti mengumpulkan informasi secara teratur (sistematik) tentang bagaimana program itu berjalan, dampak yang mungkin terjadi atau untuk menjawab pertanyaan yang diminati. Sedangkan menurut Wibawa (1994:10), menjelaskan bahwa agar riset evaluasi berguna untuk memperbaiki program, riset ini harus mengukur tidak saja hasil melainkan juga karakteristik program dan lingkungan (*setting*)-nya.

Evaluasi merupakan salah satu tahap penting dalam proses manajemen, evaluasi yang dilakukan akan berguna dalam memberikan *feed back* (umpan balik) atas pelaksanaan suatu kegiatan atau program yang telah direncanakan agar pelaksanaan program atau kegiatan tersebut tetap berada pada jalur yang telah ditetapkan sebelumnya, karena itu pelaksanaan evaluasi terhadap program atau

kegiatan perlu dilakukan secara rutin, berkesinambungan, dan tegas. Secara umum pengertian evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh.

Evaluasi biasanya ditujukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik guna dipertanggungjawabkan kepada konstituennya dan sejauh mana tujuan tersebut dicapai. Evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan (Riant Nugroho, 2003).

## **2.3.Konsep Kinerja**

### **2.3.1.Pengertian Kinerja**

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan / instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan – kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda – tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Kinerja sebagai berikut : *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period.* Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-

fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu (Ruky dalam Diah, 2014). Selanjutnya Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, dan kinerja pegawai (Irawan dalam Diah, 2014).

Selain pendapat di atas, pendapat lainnya juga sebagai berikut : Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi *aktual* karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya (Dessler dalam Diah, 2014). Dan selain itu Kinerja juga dapat dikatakan “merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan” (Veizal dalam Deddy, 2015). Selain pendapat di atas Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan” (Robert dalam Deddy, 2015).

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu (Mahsum dalam Mulyadi, 2015)

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, hal lainnya juga dikemukakan oleh para ahli lainnya yaitu kinerja adalah tingkat kompetensi terhadap pekerjaan yang diberikan dalam tatanan kesatuan strategi yang mendukung sistem kerja berdasarkan *team work*. Untuk mengetahui seseorang mempunyai kinerja atau tidak maka dapat dilakukan melalui penilaian. Penilaian (*Performance Appraisal*) dapat dilakukan dengan membandingkan prestasi aktual pegawai dengan rencana kinerja yang diharapkan organisasi, penilaian kinerja memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan motivasi di tempat kerja. Pegawai menginginkan dan memerlukan penghargaan berkenaan dengan kinerja dan penilaian menyediakan kesempatan untuk memberikan kompensasi terhadap pegawai. Jika kinerja tidak sesuai dengan standar, maka penilaian memberikan kesempatan untuk meninjau kemampuan pegawai dan menyusun rencana peningkatan kinerja (Dessler, 2002:71).

Untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja seseorang, maka diperlukan suatu pengukuran kinerja. Menurut Dharma (2004:355) pengukuran kinerja harus mempertimbangkan hal-hal berikut :

1. Kuantitas pekerjaan yang tertuju pada jumlah atau banyaknya pekerjaan yang di hasilkan karyawan, yang berupa hasil kerja dalam unit.
2. Kualitas pekerjaan yang tertuju pada mutu pekerjaan yang di lakukan, yang berupa ketelitian karyawan dalam mengerjakan tugas, tingkat kerapian pekerjaan, dan kesesuaian pelaksanaan pekerjaan dengan petunjuk atau prosedur yang telah di tetapkan.

3. Ketepatan waktu yang tertuju pada waktu yang di butuhkan karyawan untuk menyelesaikan tugas yang menjadi tanggungjawabnya, yang berupa jumlah pekerjaan yang di hasilkan sesuai dengan waktu yang telah di rencanakan

Penilaian kinerja (*Performance Appraisal*) adalah suatu proses melalui manajemen organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai kinerja pegawai. Kinerja ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan kepersonaliaan dan memberikan upah baik bagi pegawai dalam pelaksanaan pekerjaannya. Penilaian kinerja pegawai tidak hanya menilai hasil fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai bidang dan tingkatan pekerjaan. Sedangkan menurut Simanjuntak (2005:22) karakteristik dari penilaian kinerja meliputi :

- a. Fokus pada individual
- b. Ada harapan dan standar dari kinerja
- c. Biasanya melibatkan dua bagian antara pegawai dengan penilai yang satu mewujudkan standar dan lainnya mereview kinerja
- d. Penilaian biasanya seseorang yang memiliki wewenang manajemen ini atas seorang penilai
- e. Sisi penilaian memberikan kesimpulan tertulis berkenaan dengan kinerja seseorang yang direview
- f. Konsekuensi dari penilaian kinerja bahwa organisasi secara langsung menetapkan kompensasi berdasarkan kinerja (*pay for performance*) dan

banyak perusahaan menggunakan *appraisal* sebagai dasar untuk mempromosikan pegawai.

### **2.3.2. Faktor yang mempengaruhi kinerja**

1. Faktor personal/individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader.
3. Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kelompokan dan keeratan anggota tim.
4. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur

### **2.3.3. Unsur Penilaian Kinerja**

Menurut Hasibuan menyatakan bahwa unsur-unsur penilaian kinerja adalah sebagai berikut

1. **Prestasi.** Penilaian hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan.
2. **Kedisiplinan.** Penilaian disiplin dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

3. **Kreatifitas.** Penilaian kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitas untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.
4. **Bekerja sama.** Penilaian kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja samadengan karyawan lain secara vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar sehingga hasil pekerjaannya lebih baik.
5. **Kecakapan.** Penilaian dalam menyatukan dan melaraskan bermacam-macam elemen yang terlibat dalam menyusun kebijaksanaan dan dalam situasi manajemen.
6. **Tanggung jawab.** Penilaian kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakan, serta perilaku pekerjaannya.

#### **2.3.4. Dimensi Kinerja**

Adapun dimensi kinerja antara lain adalah :

1. *Quality of Output*, kinerja seseorang dinyatakan baik apabila kualitas output yang dihasilkan lebih baik atau paling tidak sama dengan target yang telah ditentukan.
2. *Quantity of Output*, kinerja seseorang diukur dari jumlah output yang dihasilkan. Seseorang dinyatakan mempunyai kinerja yang baik apabila jumlah/kuantitas output yang dicapai dapat melebihi atau paling tidak

samadengan target yang telah ditentukan dengan tidak mengabaikan kualitas output tersebut.

3. *Time at Work*, dimensi waktu juga menjadi pertimbangan di dalam mengukur kinerja seseorang. Dengan tidak mengabaikan kualitas dan kuantitas output yang harus dicapai, seorang individu dinilai mempunyai kinerja yang baik apabila individu tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu atau bahkan melakukan penghematan waktu.
4. *Cooperation With Others' Work*, kinerja juga dinilai dari kemampuan seseorang individu untuk tetap bersifat kooperatif dengan pekerja lain yang juga harus menyelesaikan tugasnya masing-masing.

#### **2.4.Konsep Pemberdayaan**

Pemberdayaan secara bahasa berasal dari bahasa Inggris yaitu *empowering* yang secara harfiah diartikan sebagai “pemberkuasaan/menguasai atau wewenang dan disimpulkan menjadi pemberian atau peningkatan kekuasaan kepada masyarakat yang lemah dan tidak beruntung. Sedangkan menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBBI), pemberdayaan bersal dari kata “Berdaya” yang mendapat imbuhan pem-dan-an sehingga jika dipisahkan menjadi berdaya yang artinya kemampuan untuk melakukan sesuatu untuk bertindak. Munculnya konsep pemberdayaan didasari oleh gagasan yang menempatkan manusia lebih sebagai subyek dari dunianya sendiri.

Pemberdayaan terkenal dengan istilah *empowerment* yang mempunyai kata dasar yaitu daya (*power*). Daya merupakan potensi, sumber daya yang dimiliki

seseorang supaya dirinya mampu membela dan mengembangkan diri sendiri. Unsur terpenting dalam pemberdayaan adalah peningkatan kesadaran. Manusia yang sadar apabila mereka memahami hal-hal dan tanggung jawabnya sebagai seorang manusia merdeka yang bermasyarakat dan beragama yang mengemban misi sebagai insan individu, insan sosial dan menjadi khalifah di bumi. Sehingga sanggup membela dirinya dan menentang ketidakadilan yang terjadi padanya.

Menurut Wuradji seoerti dikutip Azis Muslim bahwa Pemberdayaan masyarakat adalah proses penyadaran masyarakat yang dilakukan secara partisipatif dan berkesinambungan melalui peningkatan kemampuan dan bertujuan untuk menangani berbagai persoalan hidup supaya tercapai cita-cita yang diharapkan.

Selanjutnya Suyoto Usman yang dikutip Alfitri mengatakan bahwa Pemberdayaan adalah proses dalam bingkai usaha memperkuat apa yang lazim disebut *community self reliance* atau kemandirian. Dalam proses tersebut masyarakat didampingi untuk membuat analisis masalah yang dihadapi. Selanjutnya dibantu untuk menemukan alternatif solusi masalah tersebut. Proses pemberdayaan memberi peluang masyarakat untuk memutuskan apa yang mereka inginkan sesuai dengan kemauan pengetahuan dan kemampuannya sendiri.

Secara istilah menurut Ginanjar Kartasasmina yang dikutip Alfitri, menyatakan pemberdayaan adalah suatu upaya untuk meningkatkan harkat dan martabat lapisan masyarakat yang berada dalam kondisi tidak mampu melepaskan diri dari perangkap kemiskinan dan keterbelakangan. Dengan kata lain

memberdayakan berarti memampukan dan memandirikan masyarakat dengan cara memotivasi, mengembangkan kesadaran, serta memperkuat potensi yang dimilikinya dan berupaya mengembangkannya.

Pendapat lainnya dikemukakan oleh Moelijarto yang mengatakan bahwa setiap manusia dan masyarakat memiliki potensi yang dapat dikembangkan. Sehingga pemberdayaan merupakan upaya untuk membangun potensi, memberikan motivasi, membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimiliki serta berupaya untuk mengembangkannya.

Pemberdayaan pada dasarnya berusaha untuk membangun potensi yang ada pada diri seseorang dengan memberikan motivasi, membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimiliki dan berupaya untuk mengembangkan potensi yang ada seperti pertama, pemberdayaan merupakan proses perubahan pribadi karena masing-masing pribadi mengambil tindakan atas nama diri mereka sendiri dan kemudian mempertegas kembali pemahaman terhadap dunia tempat mereka tinggal. Kedua, pemberdayaan diartikan sebagai proses belajar mengajar yang merupakan usaha yang terencana dan sistematis. Dilaksanakannya secara berkesinambungan baik itu individu maupun kolektif guna mengembangkan potensi dan kemampuannya yang terdapat dari dalam individu dan kelompok masyarakat, sehingga mampu melakukan transformasi sosial. Kehidupan masyarakat perlu dikondisikan sebagai sebuah wadah, dimana setiap anggotanya melalui aktivitas sehari-hari saling belajar dan mengajar. Dengan demikian diharapkan akan terjadi proses interaksi dalam wujud dialog dan komunikasi informasi antara sesama anggota masyarakat yang saling mendorong guna

mencapai pemenuhan hidup manusia mulai dari kebutuhan fisik sampai pada aktualisasi diri. Ketiga, Pemberdayaan dapat dilihat dari setiap manusia dan masyarakat yang memiliki potensi yang dapat dikembangkan. Sehingga pemberdayaan dapat diartikan sebagai upaya untuk membangun potensi dengan memberikan motivasi dan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimiliki serta upaya untuk mengembangkannya.

#### **2.4.1. Proses Pemberdayaan Masyarakat**

Pemberdayaan merupakan sebuah proses yang bertujuan untuk pengembangan diri dan kemandirian. Proses merupakan sebuah rangkaian dari awal kejadian dimulai hingga akhir. Dalam memberdayakan masyarakat sejatinya memerlukan waktu yang tidak singkat, ada beberapa tahapan yang dilakukan dalam proses pemberdayaan.

Dalam teorinya Jim Ife mengatakan bahwa dalam proses pemberdayaan perlu adanya kesadaran seseorang terhadap apa yang sedang terjadi di luar, karena hal tersebut sama pentingnya dengan kesadaran diri. Seseorang dituntut untuk menjadi sensitif terhadap perkataan orang lain. Sehingga dalam proses pemberdayaan perlu dilakukannya proses penyadaran melalui sebuah percakapan yang bisa mempengaruhi masyarakat. Dengan proses penyadaran tersebut maka masyarakat akan mulai berfikir dan sadar bahwa program pemberdayaan yang ditawarkan itu penting untuk mereka.

Menurut teorinya Freire yang terdapat pada bukunya Azis Muslim bahwa pemberdayaan masyarakat perlu dilakukannya proses penyadaran masyarakat

melalui proses musyawarah, dimana proses musyawarah merupakan proses penyadaran paling awal yang harus dilakukan. Supaya masyarakat mengetahui dan sadar dengan program yang akan dibicarakan. Sehingga masyarakat akan mulai tergerak untuk berfikir tentang hal-hal yang sedang dimusyawarahkan. Karena melalui musyawarah, masyarakat akan merasa memiliki tentang apa saja yang akan dibicarakan serta yang akan dilakukan. Selain itu proses penyadaran tersebut dilakukan supaya masyarakat bisa sadar tentang kebutuhannya.

Menurut teorinya Parson dalam bukunya Azis Muslim adalah sebuah proses dimana orang menjadi cukup kuat untuk berpartisipasi dalam berbagai pengontrolan dan mempengaruhi lembaga-lembaga yang mempengaruhi kehidupannya. Jadi, pemberdayaan menekankan bahwa masyarakat memperoleh keterampilan, pengetahuan dan kekuasaan yang cukup untuk mempengaruhi kehidupannya dan kehidupan orang lain yang menjadi perhatiannya.

Pada proses pemberdayaan salah satu unsur terpenting dalam menjamin keberhasilan usaha pemberdayaan adalah partisipasi. Partisipasi merupakan dimana pihak-pihak yang terlibat dan ikut serta dalam suatu proses pemberdayaan yang sedang berlangsung. Selain itu, strategi yang dapat dilakukan dalam proses pemberdayaan diperlukan kesadaran masyarakat terhadap minat dan kepentingan pada program pemberdayaan.

Dalam bukunya Azis Muslim bahwa Mikkelsen membuat klasifikasi mengenai arti dari partisipasi yaitu pertama, partisipasi diartikan sebagai pemekaan pihak masyarakat untuk dapat meningkatkan kemampuan untuk

menanggapi proyek-proyek pembangunan. Kedua, partisipasi diartikan sebagai kontribusi sukarela dari masyarakat kepada proyek tanpa adanya keikutsertaan dalam pengambilan keputusan. Ketiga, partisipasi adalah suatu proses keterlibatan secara aktif dalam pengambilan keputusan bersama dengan pemerintah yang intinya untuk memberikan keterlibatan secara luas dalam setiap proses pembangunan. Keempat, partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam pembangunan diri, kehidupan dan lingkungan.

Dalam proses pemberdayaan perlu untuk menanamkan pada diri seseorang yang akan diberdayakan tentang nilai-nilai budaya modern yaitu kerja keras, hemat, keterbukaan, tanggung jawab. Kegiatan tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang akan mendorong peningkatan kemampuan pribadinya. Sehingga mampu memberikan kontribusi terhadap kehidupannya dimasa mendatang. Sumber daya manusia merupakan sebuah pemanfaatan potensi yang ada pada kemampuan manusia itu sendiri dalam melakukan pekerjaan dengan baik dan dengan tingkat keterampilan yang sesuai bakat dan minat serta potensi.

#### **2.4.2. Pendekatan Pemberdayaan Masyarakat**

Menurut Edi Suharto, dalam penerapan pendekatan pemberdayaan masyarakat dapat dilakukan 5P yaitu pertama, pemungkinan yaitu menciptakan suasana yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang secara optimal. Jadi, pemberdayaan harus dapat membebaskan masyarakat dari kultural dan struktural yang menghambat. Kedua, penguatan yaitu memperkuat pengetahuan

dan kemampuan yang dimiliki masyarakat dalam memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhannya. Sehingga dalam pemberdayaan harus mampu menumbuhkembangkan segenap kemampuan serta kepercayaan diri masyarakat yang menunjang kemandirian mereka. Ketiga, perlindungan yaitu melindungi masyarakat terutama kelompok lemah supaya tidak tertindas oleh kelompok yang kuat untuk menghindari terjadinya persaingan yang tidak seimbang antara yang kuat dan lemah dan mencegah terjadinya eksploitasi kelompok kuat terhadap kelompok lemah. Keempat, penyokongan yaitu memberi bimbingan dan dukungan agar masyarakat mampu menjalankan peranan dan tugas kehidupannya. Jadi, pemberdayaan harus mampu menyokong masyarakat supaya tidak terjatuh ke pemeliharaan yaitu memelihara kondisi yang kondusif agar tetap terjadi keseimbangan distribusi kekuasaan antara berbagai kelompok dalam masyarakat. Jadi, pemberdayaan harus bisa menjamin keselarasan dan keseimbangan yang memungkinkan setiap orang memperoleh kesempatan berusaha.

### **2.4.3. Dampak Pemberdayaan**

Penilaian dampak dari suatu program pemberdayaan termasuk salah satu bagian evaluasi. Dimana sebagian besar kegiatan evaluasi pada umumnya diarahkan untuk mengevaluasi dampak kegiatan yang telah dihasilkan oleh pelaksanaan program yang telah direncanakan. Kegiatan seperti ini, hanya dapat dilakukan jika tujuan program benar-benar dirumuskan secara jelas dan telah disediakan cara-cara pengukurannya, baik menyangkut perubahan perilaku, perubahan sosial atau perubahan ekonomi baik itu jangka pendek maupun jangka

panjang dari program atau kegiatan tersebut. Hal ini bertujuan untuk menilai seberapa jauh tingkat efektivitas program dan dampaknya terhadap masyarakat penerima manfaat, baik yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program maupun tidak.

#### **2.4.4. Tujuan dan Tahapan Pemberdayaan Masyarakat**

Jamasy (2004) mengemukakan bahwa konsekuensi dan tanggungjawab utama dalam program pembangunan melalui pendekatan pemberdayaan adalah masyarakat berdaya atau memiliki daya, kekuatan atau kemampuan. Kekuatan yang dimaksud dapat dilihat dari aspek fisik dan material, ekonomi, kelembagaan, kerjasama, kekuatan intelektual dan komitmen bersama dalam menerapkan prinsip-prinsip pemberdayaan.

Terkait dengan tujuan pemberdayaan, Sulistiyani (2004) menjelaskan bahwa tujuan yang ingin dicapai dari pemberdayaan masyarakat adalah untuk membentuk individu dan masyarakat menjadi mandiri. Kemandirian tersebut meliputi kemandirian berpikir, bertindak dan mengendalikan apa yang mereka lakukan. Kemandirian masyarakat merupakan suatu kondisi yang dialami oleh masyarakat yang ditandai dengan kemampuan memikirkan, memutuskan serta melakukan sesuatu yang dipandang tepat demi mencapai pemecahan masalah yang dihadapi dengan mempergunakan daya/kemampuan yang dimiliki.

Daya/kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan kognitif, konatif, psikomotorik dan afektif serta sumber daya lainnya yang bersifat fisik/material. Kondisi kognitif pada hakikatnya merupakan kemampuan berpikir yang dilandasi oleh pengetahuan dan wawasan seseorang dalam rangka mencari solusi atas

permasalahan yang dihadapi. Kondisi konatif merupakan suatu sikap perilaku masyarakat yang terbentuk dan diarahkan pada perilaku yang sensitif terhadap nilai-nilai pemberdayaan masyarakat. Kondisi afektif adalah merupakan perasaan yang dimiliki oleh individu yang diharapkan dapat diintervensi untuk mencapai keberdayaan dalam sikap dan perilaku. Kemampuan psikomotorik merupakan kecakapan keterampilan yang dimiliki masyarakat sebagai upaya mendukung masyarakat dalam rangka melakukan aktivitas pembangunan.

Adapun tujuan pemberdayaan masyarakat dapat diuraikan sebagai berikut: Upaya pemberdayaan masyarakat bertujuan untuk membuat masyarakat menjadi mandiri, dalam arti memiliki potensi untuk mampu memecahkan masalah-masalah yang mereka hadapi, dan sanggup memenuhi kebutuhannya dengan tidak menggantungkan hidup mereka pada bantuan pihak luar, baik pemerintah maupun organisasi-organisasi non-pemerintah. Bantuan *technical assistance* jelas mereka perlukan, akan tetapi bantuan tersebut harus mampu membangkitkan prakarsa masyarakat untuk membangun bukan sebaliknya justru mematikan prakarsa. Dalam hubungan ini, kita dituntut menghargai hak-hak masyarakat yaitu *Right of Self - Determination dan Right for Equal Opportunity*. Hak untuk menentukan sendiri untuk memilih apa yang terbaik bagi masyarakat, serta hak untuk memperoleh kesempatan yang sama untuk berkembang sesuai dengan potensi-potensi yang mereka miliki.

#### **2.4.5. Pemberdayaan Kelurahan**

Program Pemberdayaan Kelurahan merupakan sebuah kebijakan Pemerintah Kota Tanjungbalai yang dilaksanakan guna peningkatan kemampuan kelembagaan masyarakat dan aparat melalui usaha peningkatan partisipasi masyarakat serta untuk mendukung pelaksanaan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004.

Adapun yang menjadi dasar dalam pelaksanaan Program Pemberdayaan Kelurahan ini:

1. Kelurahan adalah penyelenggara dibidang Pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. (UU No 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa)
2. Penataan ruang adalah proses perencanaan tata ruang, pemanfaatan ruang dan pengendalian ruang
3. Kelurahan merupakan perangkat Kota Tanjungbalai. (UU Nomor 32 Tahun 2004)
4. Otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan aspirasi rakyat. (UU Nomor 32 Tahun 2004)
5. Badan Perwakilan Desa yang selanjutnya disebut BPD adalah Badan Perwakilan yang terdiri atas pemuka-pemuka masyarakat yang ada di Desa yang berfungsi mengayomi adat istiadat, membuat Peraturan Desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat, serta melakukan

pengawasan terhadap penyelenggaraan Pemerintah Desa/Kelurahan.  
(Kemendagri Nomor 64 Tahun 1999)

6. Kewenangan Desa sebagai suatu kesatuan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat berubah menjadi kewenangan wilayah kerja Lurah dengan melibatkan masyarakat melalui BPD. (Kemendagri Nomor 65 Tahun 1999)\

Pemberdayaan Kelurahan Kota Tanjungbalai dilaksanakan sesuai dengan ketentuan bahwa Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang memikul tanggung jawab sebagai ujung tombak pembangunan terendah di Daerah. Pemberdayaan Kelurahan jika dilihat dari dasar pertimbangan produk hukum saat ini merupakan suatu keharusan karena menurut Undang-undang Nomor 22 Tahun 2002 tentang Pemerintahan Daerah Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota. Perangkat Daerah tanpa power adalah suatu kemustahilan. Sementara Perda Nomor 24 Tahun 1992 menggariskan bahwa pemerintah Kelurahan dilibatkan dalam proses perencanaan tata ruang, pemanfaatan ruang dan pengendalian ruang.

Melihat ketentuan diatas maka peranan Kelurahan harus diperluas tidak hanya sebagai administrator Pemerintahan tetapi juga sektor lain. Hal ini tentu saja juga berdasarkan pada adanya hubungan langsung yang sangat dekat antara Pemerintah dan masyarakat. Dengan fungsi dan peran yang sangat strategis tersebut maka Pemerintah Kota Tanjungbalai menjadikan pemberdayaan Kelurahan sebagai salah satu prioritas dalam pembangunan dengan upaya antara lain :

1. Pelimpahan tanggung jawab dan wewenang atas beberapa fungsi pelayanan dan pengawasan yang langsung menyentuh kepentingan masyarakat.
2. Penataan terhadap kekuatan dan kemampuan Pemerintah Kelurahan dengan melakukan peningkatan sumber daya manusia, kelengkapan personil dan penambahan dukungan dana.
3. Sumber Daya Manusia

Dengan perkembangan teknologi dan informasi yang dapat secara langsung menopang tugas-tugas aparatur Kelurahan maka dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu mengupdate teknologi informasi.

#### 4. Fasilitas

Fasilitas pendukung dan dana operasional untuk sebagian Kelurahan di Indonesia masih belum sempurna seperti peralatan komputer dan lain-lain, sehingga untuk pembuatan data-data potensi Kelurahan dan analisa proyeksi pengembangan Kelurahan kedepan tidak sebagaimana yang diharapkan.

Berdasarkan keadaan tersebut diatas maka Pemerintah Kota Tanjungbalai mengambil langkah-langkah nyata yang disusun dalam suatu program yang disebut Pemberdayaan Kelurahan.

Menurut Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 55 Tahun 2016 tentang tugas dan tanggung jawab Kepala Kelurahan didalam program Pemberdayaan Kelurahan agar melakukan kegiatan-kegiatan seperti :

## 1. Kebersihan

- a. Mengawasi masyarakat untuk tetap menjaga kebersihan, keindahan dan kerapian di lingkungannya masing-masing dan menjaga agar tidak ada lagi sampah yang berserakan/bertumpuk-tumpuk.
- b. Melaksanakan pengangkutan sampah dari rumah masyarakat dan yang berserakan ke tempat pembuangan yang sudah ditentukan.
- c. Mengontrol dan mengawasi penggunaan Tempat Pembuangan Sampah (TPA) agar sampah-sampah tidak melimpah dan berserakan di sekitar Tempat Pembuangan Sampah.
- d. Melaksanakan penyapuan terhadap jalan-jalan protokol dan jalan-jalan lainnya yang berada di wilayah kerjanya dan memerintahkan petugas kebersihan agar mematuhi dan melaksanakan tugasnya sesuai wilayah kerja dan jam kerja yang telah ditentukan.
- e. Mengawasi masyarakat agar tidak membuang sampah kedalam parit dan membersihkan sampah-sampah yang ada dalam parit agar air mengalir dengan lancar.
- f. Menggerakkan masyarakat melaksanakan gotong royong pada hari jumat dan minggu untuk membersihkan parit yang tersumbat agar tidak terjadi banjir apabila hujan turun.
- g. Melaksanakan pembersihan dan perawatan terhadap lokasi tanah kuburan yang berada di wilayah kerjanya,

- h. Melaksanakan Pembersihan saluran dan pengangkatan tumpukan-tumpukan tanah yang berada di brem jalan atau badan jalan agar air yang berada di badan jalan dapat mengalir dengan lancar kedalam parit.
  - i. Melaksanakan pengorekan parit-parit sampai boodem (dasar saluran) agar air dalam parit berjalan lancar.
  - j. Melakukan pengawasan terhadap petugas pengangkut sampah dan petugas penyapu jalan yang ada di wilayah kerjanya dalam melaksanakan tugas kebersihan.
  - k. Melaksanakan pemotongan rumput di pinggir jalan dan pengecatan trotoar.
  - l. Memelihara pohon-pohon penghijauan, taman-taman kota dan fasilitas umum lainnya yang telah ditanam serta dibangun oleh Pemerintah Kota atau swadaya masyarakat.
  - m. Mengawasi pohon-pohon penghijauan, taman-taman kota serta fasilitas umum lainnya yang dibangun pemerintah atau swadaya masyarakat dari kerusakan-kerusakan yang dilaksanakan oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.
  - n. Mengerakkan peran serta masyarakat untuk menanam, memelihara dan menjaga pohon-pohon penghijauan, taman-taman kota serta fasilitas umum lainnya yang ada di wilayah kerjanya masing-masing.
2. Keamanan
- a. Mengerakkan masyarakat untuk membangun pos-pos siskamling di setiap lingkungan masing-masing.

- b. Mengaktifkan siskamling dan Pam Swakarsa di wilayah kerjanya masing-masing
  - c. Melaksanakan koordinasi dengan aparat keamanan agar gangguan keamanan dapat terkendali.
  - d. Memerintahkan masyarakat untuk melaksanakan pemasangan lampu-lampu di depan ruko atau rumah tempat tinggal masing-masing.
  - e. Memerintahkan masyarakat untuk menghidupkan lampu-lampu yang telah dipasang di depan ruko atau rumah tempat tinggal masing-masing mulai pukul 19:00 s/d 05:00 WIB (Pagi).
  - f. Mengawasi masyarakat dalam pengambilan/penyambungan aliran listrik untuk kebutuhanh lampu neon harus melalui meteran ruko atau rumah tempat tinggal masing-masing.
  - g. Mengawasi dan melaporkan lampu penerangan jalan yang mati ataupun rusak (tidak hidup) ke Dinas Pertamanan Kota Tanjungbalai.
3. Ketertiban
- a. Menata pedagang-pedagang kaki lima agar berjualan pada tempat-tempat yang telah ditentukan atau jalan-jalan alternatif yang ada di wilayah kerjanya masing-masing.
  - b. Menertibkan pedagang kaki lima yang berjualan di trotoar atau diatas parit pada jalan-jalan protokol dan Afastrotour bus bersama denga Camat.
  - c. Mengawasi masyarakat agar tidak membangun bangunan tanpa izin dari Pemerintah Kota Tanjungbalai.

- d. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan galian-galian yang dilaksanakan oleh PLN, Telkom, PN GAS dan PDAM serta jalan-jalan yang berlobang dan rusak, selanjutnya melaporkan ke Dinas Pekerjaan Umum Kota Tanjungbalai.
  - e. Memerintahkan masyarakat agar tidak menutup/membeton parit-parit yang ada di depan rumah tokonya.
  - f. Mengawasi dan menindak masyarakat agar memelihara hewan berkaki empat yang dipelihara di tempat-tempat dilarang Pemerintah Kota Tanjungbalai bersama Camat dan Satuan Polisi Pamong Praja.
  - g. Menjaga dan memelihara rambu-rambu lalu lintas agar tidak dirusak oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.
4. Pembinaan Masyarakat
- a. Melaksanakan tatap muka dengan masyarakat maupun tokoh-tokoh masyarakat dengan menjelaskan program-program Pemerintah yang belum, sedang dan akan dilaksanakan disetiap kesempatan yang ada.
  - b. Menghadiri setiap undangan masyarakat dan menghimbau peran aktif warga untuk membangun wilayahnya masing-masing.
  - c. Memelihara dan meningkatkan taraf kesehatan serta gizi warga masyarakat serta membina dan meningkatkan akseptor KB yang mandiri serta membina dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk mendukung penghasilan tambahan keluarga.
  - d. Harus tampil di tengah-tengah masyarakat dalam situasi/keadaan tertentu dan mampu menyelesaikan masalah yang ada secara arif dan bijaksana.

- e. Menyusun dan melaksanakan Program Pemberdayaan Masyarakat dan pemberian fasilitas-fasilitas kemudahan/ kesempatan/ kelancaran administrasi, pelatihan, permodalan, pemasaran melalui kerja sama dengan instansi sektoral.

#### 5. Pelayanan Masyarakat

- a. Melaksanakan pendataan terhadap masyarakat yang tidak memiliki Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan memerintahkan untuk mengurusnya dengan berpedoman kepada ketentuan yang berlaku.
- b. Melaksanakan pelayanan pengurusan KK dan KTP kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tetap mempedomani tarif KK, KTP berdasarkan Peraturan Daerah yang ditetapkan.
- c. Melaksanakan pengawasan dan weeping terhadap penduduk yang masuk wilayahnya dan wajib lapor 1 X 24 jam kepada kepala lingkungan masing-masing.
- d. Melaksanakan pelayanan berupa pemberian surat-surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku dan tidak mempersulit/membebani masyarakat yang bersangkutan.
- e. Melaksanakan penyelesaian pengurusan suart-surat keterangan tanah dan melakukan pengecekan terhadap bidang tanah yang akan dimohonkan haknya kepada kantor BPN Medan, dengan tetap berpedoman kepada ketentuan peraturan yang berlaku.

- f. Mempererat semua urusan pelayanan masyarakat, tidak mempersulit dengan tidak membebani biaya yang tidak diatur oleh ketentuan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat adanya hubungan yang erat antara kinerja aparatur Kelurahan dengan pelaksanaan Program Pemberdayaan Kelurahan, dimana Kelurahan tidak hanya sebagai administrator pemerintahan, tetapi juga mencakup sektor-sektor lain, seperti sektor pembangunan dan kemasyarakatan.

## **2.5. Penelitian Terdahulu**

1. Hasil Penelitian Muh.Zulkarnain, 2017. Dengan judul “Peran Pemerintah Kelurahan dalam Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan Tamaona Kabupaten Gawo”. Dengan pendekatan Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya peran Pemerintah sebagai bina manusia dilakukan dengan memberikan sosialisasi, penyuluhan serta pelibatan masyarakat secara partisipatif, bina usaha dengan memberikan bantuan modal, bantuan bibit, pupuk dan asuransi padi. Sedangkan faktor yang menjadi hambatan dalam penelitian ini ialah keterbatasan anggaran, pola pikir masyarakat dan aturan yang mengikat.
2. Hasil Penelitian Hendra Dermawan, 2008. Dengan judul “Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Program Pemberdayaan Kelurahan (Studi di Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia). Dengan pendekatan Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Kelurahan Polonia telah berupaya semaksimal mungkin untuk

mensukseskan dan mengimplementasikan Instruksi tersebut. Kinerja Pemerintah Polonia sudah dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari baiknya akuntabilitas, responsivitas dan tanggung jawab dari Pemerintah Kelurahan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

3. Hasil Penelitian dengan judul “Pemberdayaan Masyarakat melalui Bank Sampah studi pada Bank Sampah Sinar Lestari RW 09 Kelurahan Sorosutan, Kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya tiga hal dalam proses pemberdayaan masyarakat melalui Bank Sampah Sinar Lestari yaitu : a) adanya tahap penyadaran, b) tahap pembekalan keterampilan dan c) tahap partisipasi.
4. Hasil Penelitian Rezi Pahlevi, dengan judul “Pemberdayaan Masyarakat melalui Pengelolaan Sampah di Dusun Gambiran Baru oleh WALHI DIY”. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penelitian tersebut disebutkan adanya kampanye peduli lingkungan dan pelatihan pengelolaan sampah yang bertujuan agar masyarakat menjadi lebih baik dan berdaya, khususnya dalam mengatasi persoalan lingkungan hidup, seperti persoalan sampah sehingga persoalan tersebut dapat diatasi atau dikurangi.
5. Hasil Penelitian, dengan judul “Pengembangan Masyarakat melalui pengelolaan sampah oleh Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa (LPMD) di Soragan Kelurahan Ngestiharjo Kecamatan Kasihan Bantul”. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penelitian disebutkan adanya upaya

mengembangkan masyarakat di Sorogan melalui pengelolaan sampah, serta hasil yang dicapai dari kegiatan pengembangan masyarakat yang dipelopori oleh LPMD”.

## 2.6. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi Penelitian yang ditentukan dalam penelitian ini ialah Kelurahan Tanjungbalai Kota IV Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjungbalai yang terdiri dari lima lingkungan, tepatnya berada di Jalan Amir Hamzah No 63 Lingkungan II Kelurahan Tanjungbalai Kota IV Kecamatan Tanjungbalai Utara. Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama dua bulan, yaitu awal bulan Februari hingga akhir Maret 2019.

#### **3.2. Bentuk Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang yang dialami subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khususnya yang alamiah memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif ini memudahkan dalam mendeskripsikan beberapa fakta-fakta dan hasil yang terdapat di lapangan penelitian (Moleong, 2007).

### **3.3. Informan Penelitian**

Informan Penelitian adalah orang-orang yang memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi informan kunci dan informan tambahan. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang diteliti. Sedangkan Informan tambahan adalah informan yang ditentukan dengan dasar pertimbangan mengetahui dan berhubungan dengan permasalahan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini, yaitu Lurah Tanjungbalai Kota IV beserta perangkat Kelurahan dan informan tambahan yaitu masyarakat yang ada di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Moleong berpendapat bahwa penjelasan dari teknik pengumpulan data, yaitu:

Sebagai peneliti kualitatif, tugas anda adalah menembus pengertian akal sehat (commonsense understanding) tentang kebenaran dan kenyataan. Apa yang kelihatannya keliru atau tidak konsisten menurut perspektif dan logika anda, mungkin menurut subyek anda tidak demikian. Dan kendati anda tidak harus sependapat dengan pandangan subyek terhadap dunia ini, anda harus dapat mengetahui, menerima dan menyajikan pandangan mereka itu sebagaimana mestinya. (Moleong, 2007:19)

Jenis data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data sekunder, sebagai data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati dari hasil wawancara dan observasi berperan serta. Sedangkan data-data sekunder yang didapatkan berupa dokumen tertulis, gambar dan foto-foto. Adapun alat-alat tambahan yang digunakan dalam pengumpulan datanya terdiri dari : panduan wawancara, alat perekam (*tape recorder*), buku catatan dan kamera digital.

Teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan kombinasi dari beberapa teknik, yaitu :

#### 1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan terhadap fokus yang akan diteliti oleh peneliti. Dengan observasi peneliti dapat mengetahui secara langsung dan melakukan pengamatan yang lebih mendetail mengenai keadaan yang ada di lapangan penelitian. Salah satu alasan mengungkapkan teknik ini yaitu teknik pengamatan memungkinkan melihat, mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan yang sebenarnya. Adapun jenis observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan yaitu peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen terhadap objek.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju atau pemberi pertanyaan dan yang

diwawancarai (*interviewe*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu. Jenis wawancara yang dipilih adalah terstruktur dan tak terstruktur. Dimana wawancara struktur peneliti telah menentukan beberapa pokok permasalahan yang diajukan menjadi pertanyaan, namun tidak menutup kemungkinan wawancara juga dilakukan dengan tidak struktur karena menyesuaikan situasi yang ada.

### 3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui pengumpulan data-data seperti dokumen, catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan perkiraan. Alasan penggunaan teknik dokumentasi karena sebagian besar data dan fakta tersimpan dalam bentuk dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memperkuat data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini teknik dokumentasi digunakan dalam menggali data yang berupa arsip, dokumen dan catatan-catatan mengenai kinerja aparat pemerintah dalam hal pemberdayaan.

#### **3.5. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Jadi data yang telah didapat perlu untuk diurutkan supaya dapat mempermudah dalam mengorganisasikannya ke dalam kategori.

Model analisis data pada penelitian ini, menggunakan model analisis interaktif. Pada analisis interaktif terdiri dari tiga komponen yaitu reduksi data,

penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses reduksi data awalnya mengidentifikasi informasi atau data yang berkaitan dengan fokus dan masalah penelitian, selanjutnya membuat pengkodean atau penggolongan pada setiap informasi atau data yang diperoleh supaya mudah dalam penelusuran data.

Penyajian data adalah menyediakan sekumpulan informasi yang sudah disusun, supaya mudah dalam menarik sebuah kesimpulan. Bentuk penyajian data yang digunakan penulis menggunakan bentuk teks naratif, tabel dan bagan. Dalam penarikan kesimpulannya yaitu mencari arti, membuat konfigurasi dan kategori-kategori, mengukur alur sebab akibat, menyusun proposisi-proposisi guna menarik suatu kesimpulan.

### **3.6. Definisi Operasional**

Kinerja pemerintah Kelurahan dalam pemberdayaan pelayanan masyarakat di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat 3 (tiga) indikator dalam mengukur kinerja menurut (Dharma, 2004:355) yaitu : Kualitas (jumlah yang harus diselesaikan harus dicapai), Kuantitas (mutu yang harus dihasilkan, baik atau tidaknya melalui prestasi kerja, keahlian dan kepemimpinan, Ketetapan waktu (sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Setelah peneliti menyajikan hasil penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini peneliti akan menguraikan kesimpulan dan beberapa saran kepada Kelurahan Tanjungbalai Kota IV Kecamatan Tanjungbalai Utara.

#### **5.1.Kesimpulan**

1. Evaluasi kinerja dalam pemberdayaan pelayanan masyarakat di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV Kecamatan Tanjungbalai Utara yang dinilai berdasarkan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu secara umum menunjukkan hasil yang baik, hal ini karena dibandingkan dengan Kelurahan lain yang ada di Kota Tanjungbalai telah meraih prestasi sebagai Kelurahan dengan administrasi terbaik se Kota Tanjungbalai, prestasi ini sudah membuktikan bahwa kinerja pegawai Kelurahan dalam pemberdayaan pelayanan publik di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV termasuk dalam kategori pelayanan yang baik, serta adanya dukungan dari sikap aparat, kemampuan, semangat kerja serta motivasi dan arahan dari pimpinan yang membuat kinerja pegawai Kelurahan Tanjungbalai Kota IV berhasil mencapai tujuan dengan menciptakan dan membuktikan sebagai Kelurahan yang tertib administrasi.

2. Faktor Penghambat kinerja pegawai dalam pemberdayaan pelayanan publik di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV Kecamatan Tanjungbalai Utara yaitu terdiri dari faktor internal, (a) sarana dan prasarana yang belum memadai, (b) masih ada pegawai yang belum mahir menggunakan komputer, sedangkan faktor eksternal meliputi (a) masyarakat yang kurang melengkapi data yang dibutuhkan, (b) masyarakat yang cenderung bersikap tidak sabaran pada saat pelayanan.

## **5.2.Saran**

1. Perlu adanya penambahan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai terutama yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai di Kelurahan Tanjungbalai Kota IV.
2. Perlunya peningkatan kemampuan dan keahlian SDM terutama dalam menggunakan dan mengoperasikan komputer yang digunakan untuk mengolah dan menginput data-data penting.
3. Perlunya pemahaman dan kebijakan pegawai terkait kecepatan waktu yang tidak sesuai dengan perjanjian.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis Praktis bagi Mahasiswa & Praktisi Pendidikan*. Bumi Aksara:Jakarta.
- Alfitri. 2011. *Community Development: teori dan aplikasi*. Pustaka Pelajar:Yogyakarta.
- Dharma, Surya. 2004. *Manajemen Kinerja, Falsafah, Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Dunn, William N. 2013. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah Media University Press:Yogyakarta.
- Djaali,Pujimulyono. 2008. *Pengukuran dalam bidang pendidikan*. PT Grasindo:Jakarta.
- Jim Ife, Frank Teso riero.2008. *Community Development Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi*.Pustaka Pelajar:Yogaykarta.
- Jasper,James.2010.*Social Movement Theory Today: Toward a Theory of Action? Graduate Center of the City University of New York*.
- Kaloh, J. 2002. *Mencari bentuk Otonomi Daerah*. PT Rineka Cipta,Jakarta.
- Keban Jeremias, T. 2005. *Indikator kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan. Makalah*, FsiPol UGM, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja*. Refika Aditya, Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remadja Rosdakarya, Bandung.
- Moelijarto.1996. *Pemberdayaan Kelompok Miskin Melalui Program IDT*. CSIS:Jakarta.
- Mulyadi,Deddy. 2015. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*.Alfabeta,Bandung.
- Mutiarin,Dyah. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Pustaka Pelajar,Yogyakarta.

- Muslim,Azis.2012. *Dasar-dasar Pengembangan Masyarakat*. Samudra Biru:Yogyakarta.
- Moleong,LexyJ.2007.*Metode Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya:Bandung.*
- Prabu, Anwar. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama, Bandung.
- Silalahi,Ulbert. 2009. *Studi tentang ilmu administrasi : konsep, teori & dimensi*. Sinar Baru Algensindo:Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Suharto, Edi. 2005. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: kajian strategis pembangunan kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial*. PT Refika Aditama:Yogyakarta.
- Simanjuntak, Payaman. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Penerbit FEUI, Jakarta.
- Tayibnapsis, Farida Yusuf. 2008. *Evaluasi Program & Instrumen Evaluasi untuk Program Pendidikan dan penelitian*. PT Rineka Raya: Jakarta.
- Usman, Sunyoto. 2006. *Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Pustaka Pelajar Offset:Yogyakarta.
- Wibawa, Samudra. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. PT Raja Grafindo, Jakarta.

#### **Jurnal :**

- Penelitian Muh.Zulkarnain, 2017. Dengan judul “Peran Pemerintah Kelurahan dalam Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan Tamaona Kabupaten Gawo”.
- Penelitian Hendra Dermawan, 2008. Dengan judul “Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Program Pemberdayaan Kelurahan (Studi di Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia).
- Penelitian dengan judul “Pemberdayaan Masyarakat melalui Bank Sampah studi pada Bank Sampah Sinar Lestari RW 09 Kelurahan Sorosutam, Kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta.
- Penelitian Rezi Pahlevi, dengan judul “Pemberdayaan Masyarakat melalui Pengelolaan Sampah di Dusun Gambiran Baru oleh WALHI DIY”. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian, dengan judul “Pengembangan Masyarakat melalui pengelolaan sampah oleh Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa (LPMD) di Soragan Kelurahan Ngestiharjo Kecamatan Kasihan Bantul”.

E-Journal Administrasi Negara, 2014, 3 (2) : 702-717

E-Journal Academia. Org/Index-PHP/Renaissance.

**Peraturan Perundang-Undangan :**

Peraturan Walikota Tanjungbalai No 55 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja.

Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintah Daerah

**Sumber Lainnya :**

1. Lurah : Nurmiah
2. Kasi Pemerintahan : Satyam SH
3. Masyarakat : Evi  
Husna  
Titin  
Joko  
Ahmad

**Lampiran I**

**Foto depan tampilan gedung Kelurahan Tanjungbalai Kota IV  
(Kamis 30 Januari 2019, Pukul 13:00 Wib)**

**Papan Informasi pendataan penduduk Kelurahan Tanjungbalai  
Kota IV (Kamis 30 Januari 2019, Pukul 13:00 Wib)**

**Lampiran II**  
**Kegiatan sosialisasi kepada masyarakat tentang tertib administrasi (Tahun 2018)**

**Papan informasi persyaratan jenis pelayanan (Jumat 01 Januari 2019, Pukul 14:00 Wib)**

L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N