

**LAPORAN
KULIAH KERJA LAPANGAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN BABURA SUNGGAL**



OLEH :

**DYTA ANASTACIA
178520034**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

**LAPORAN
KULIAH KERJA LAPANGAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN BABURA SUNGGAL**



OLEH :

**DYTA ANASTACIA
178520034**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini saya buat dengan sejujurnya dan telah diterima oleh Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Judul Laporan KKL : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
BABURA SUNGGAL
Nama : Dyta Anastacia
NPM : 178520034
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Mengesahkan

Medan, 12 Agustus 2020

Mahasiswa Pelaksana KKL



(Dyta Anastacia)

Dosen Pembimbing Lapangan



(Nur Ambia Arma, SAP, MAP)

Mengetahui

Ketua Prodi Administrasi Publik



(Nina Angelia, S.Sos, M.Si)

KATA PENGANTAR

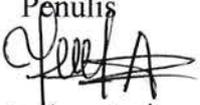
Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberi kemudahan dan melancarkan segala urusan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Lapangan pada Kantor KELURAHAN BABURA SUNGGAL. Laporan ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah KKL .

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penyusunan laporan KKL ini, diantaranya:

1. Nur Ambia Arma,SAP,MAP ,Selaku Dosen Pembimbing KKL,yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan laporan KKL ini.
2. Nina Angelia,S.Sos,M.Si ,Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang memberikan arahan dan bimbingan KKL.
3. Beby Masitho Batubara,S.Sos,MAP , Selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. DRS Ruslan Isra Pulungan ,Selaku Lurah Babura Sunggal yang telah memberikan izin dan bimbingan kepada penulis.
5. Fitrah Ritonga,S.STP,MAP,Selaku Sekretaris Lurah dan pembimbing selama penulis melaksanakan KKL di Kelurahan Babura Sunggal.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan dan kesempurnaan laporan KKL ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi saya khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya.

Medan,12 Agustus 2020

Penulis

Dyta_Anastacia

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang KKL.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat KKL.....	3
1.3 Alasan Pemilihan Lokasi KKL.....	3
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Pengertian Kualitas.....	4
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	7
BAB III DESKRIPSI LOKASI KKL	
3.1 Sejarah Kelurahan Babura Sunggal.....	12
3.2 Struktur Organisasi.....	14
3.3 Tugas dan Fungsi Kelurahan.....	15
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Tahap Kegiatan KKL.....	22
4.2 Kegiatan Selama KKL.....	23
4.3 Analisis Pelaksanaan Kegiatan KKL.....	24
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN :	
1. Daftar Nilai KKL	
2. Absensi KKL	
3. Dokumentasi	
4. Laporan Catatan Harian KKL	
5. Surat Keterangan Selesai KKL dari instansi yang bersangkutan	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota dibawah kecamatan. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna , berhasil guna, dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak "melayani" bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efesiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu, Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Maka dari itu hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di kelurahan babura sunggal,kecamatan medan sunggal.Dalam implementasi program pelayanan, para aparatur pemerintah ini mampu bekerja secara profesional,efisien, ekonomis, dan efektif.

Universitas Medan Area yang disebut Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim adalah yayasan yang bergerak di bidang pendidikan menetapkan visi menghasilkan lulusan yang inovatif,berkepribadian mandiri.mahasiswa selain dibekali kemampuan hard skill sesuai kompetensi keilmuan,juga dibekali soft skill berupa penguasaan seperangkat karakter luhur.keduanya amat berguna untuk menghadapi dunia kerja dan beradaptasi secara santun dan bijak dengan perkembangan paradigma baru,sehingga kelak dapat hidup sukses lahir dan batin.Insyaallah,UMA dapat menghasilkan sumber daya manusia berkerakter luhur,dan menghasilkan manusia pilihan yang berguna bagi masyarakat dan bangsa.

Kuliah Kerja Lapangan merupakan aktivitas mahasiswa selama beberapa waktu di suatu tempat,instansi,perusahaan tertentu guna mengaplikasikan ilmu pengetahuannya.KKL dapat dilakukan mahasiswa pada bagian instansi maupun perusahaan yang berkaitan dengan program studi dan konsentrasi ,baik di dalam instansi tersebut.

Dalam hal ini penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan di Kantor 'Kelurahan Babura Sunggal, Kecamatan Medan Sunggal, Jl.Sei Batang Hari No.84A , Kota Medan'. penulis ditempatkan pada Pelayanan Administrasi Kependudukan warga ,diloket pelayanan untuk membantu masyarakat mengurus maupun meberikan surat masuk untuk ditandatangani oleh lurah.

1.2 Tujuan dan Manfaat KKL

Tujuan Kuliah Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

1. Menambah Wawasan Pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa dalam dunia kerja.
2. Menambah Wawasan Berfikir dan pegetahuan dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam dunia kerja.

3. Melatih mahasiswa dalam mengembangkan sikap tanggungjawab ,disiplin ,dan kreatif dalam melakukan suatu pekerjaan baik baik dalam urusan pribadi maupun dalam dunia kerja.
4. Melatih Kemampuan penulis untuk mampu bersikap mandiri, serta bertanggungjawab.
5. Mengimplementasikan ilmu sesuai konsentrasi selama masa perkuliahan ke dunia kerja sesungguhnya.

Sedangkan Manfaat Kuliah Kerja Lapangan adalah :

1. Menambah Pengetahuan dan Pengalaman baru kepada mahasiswa mengenai dunia kerja.
2. Memenuhi Mata Kuliah ,Kuliah Kerja Lapangan pada salah satu bidang yang sesuai dengan konsentrasi pendidikan Administrasi Publik.
3. Mempelajari lebih dalam mengenai tugas administrasi di instansi yaitu Kelurahan Babura Sunggal,Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.

1.3 Alasan Pemilihan Lokasi KKL

Alasan saya memilih lokasi kuliah kerja lapangan ini yaitu saya ingin mengetahui bagaimana proses dan kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Babura Sunggal tersebut .apakah sudah menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan yang baik.dimana yang saya ketahui bahwa pelayanan yang dulu diberikan kurang efektif dan efisien karena faktor fasilitas yang diberikan kurang memadai dan dahulu kantor tersebut dalam tahap pembangunan,sekarang sudah mengalami perubahan yang semakin baik lagi .

Maka dari itu saya tertarik dan memilih lokasi tersebut sehingga ada keinginan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Dengan pemilihan lokasi kkl tersebut penulis bercita-cita menjadi pegawai pelayanan dipemerintahan, dan penulis sangat mengharapkan ilmu di bidang tersebut agar mendapatkan skill ,kemampuan serta keterampilan dalam melayani maupun saling tolong menolong dengan sesama masyarakat.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Feigenbaum (Nasution, 2004:41), menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*)

Kata Kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan.
- b. Kecocokan untuk pemakaian.
- c. Perbaikan berkelanjutan.
- d. Bebas dari kerusakan/cacat.
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar.
- g. Sesuatu yang bisa Membahagiakan Pelanggan.

Adapun atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik, antara lain :

- a) Ketepatan waktu pelayanan ,yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- b) Akurasi pelayanan,yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c) Kesopanan dan Keramahan dalam membarikan pelayanan.
- d) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Jenis Kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml (1990) Mengemukakan dalam mendukung hal tersebut ,ada sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu :

- 1) Tanggible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- 2) Realiabile, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) Responsiveness, Kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- 4) Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- 5) Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) Security, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) Communication, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10) Understanding the costumer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Oleh karena itu, kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan dan kebutuhan.

Zeithaml (1990) mengatakan bahwa ada empat jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik yaitu :

- 1) Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.
- 2) Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
- 3) Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri.

- 4) Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

2.1.2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Wolkins (Tjiptono,2004:75), untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa. Untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan. Enam prinsip tersebut meliputi :

1. Kepemimpinan.

Strategis kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini

merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan *stake holder* perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lainnya.

6. Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Prinsip-prinsip Kualitas pelayanan atau jasa di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh perusahaan penyelenggaraan jasa dalam usaha untuk menciptakan suatu lingkungan yang kondusif.

2.1.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Meningkatkan Kualitas jasa tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Menurut Tjiptono (2004:88). Ada beberapa faktor dominan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya adalah :

1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Setiap perusahaan jasa yang berupaya memberikan kualitas jasa pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya perlu melakukan riset untuk mengidentifikasi jasa dominan yang paling penting bagi pasar dan kemudian memperkirakan penilaian yang diberikan pasar terhadap perusahaan serta pesaing berdasarkan determinan tersebut. Sehingga diketahui posisi reaktif perusahaan

dimata pelanggan dibandingkan dengan pesaing agar dapat memfokuskan peningkatan kualitas pada aspek dominasi.

2) Mengelola harapan pelanggan.

Tidak jarang suatu perusahaan melebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan mereka terpikat. Hal ini seperti dapat menjadi bomerang, karena semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat dipenuhi harapan pelanggan.

3) Mengelola bukti (evidence) kualitas jasa.

Mengelola bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu, jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan seperti barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Dari sudut pandang perusahaan jasa, bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang pelanggan sebagai indikator seperti apa jasa yang akan diberikan (*preservice expectation*) dan seperti apa jasa yang telah diterima (*post expectation*).

4) Mendidik Konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami merupakan usaha yang sangat positif dalam rangka penyampaian kualitas jasa. Pelanggan yang terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik sehingga keputusan mereka dapat tercipta lebih tinggi. Upaya mendidik ini dapat dilakukan dalam bentuk melakukan pelayanan sendiri, membantu pelanggan kapan menggunakan jasa, bagaimana menggunakan jasa, dan menjelaskan kepada pelanggan alasan-alasan yang mendasari kebijaksanaan yang bisa mengecewakan mereka.

5) Mengembangkan Budaya Kualitas jasa

Budaya kualitas pelayanan merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentuk dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas terdiri dari : filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas. Agar dapat menciptakan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

6) Menciptakan *automating quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yang dimiliki. Namun sebelum memutuskan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan memerlukan otomatisasi.

7) Menindak lanjuti jasa

Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. perusahaan dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

8) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa suatu sistem yang menggunakan berbagai pendekatan secara sistematis untuk mengumpulkan data dan menyebarkan informasi, yang dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu data saat ini dan masa lalu. kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya adalah perlunya dilakukan riset dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin baik, mengelola harapan pelanggan dengan baik dengan cara memberikan janji sesuai dengan kemampuan perusahaan, adanya sumber daya yang baik, adanya layanan konsumen agar konsumen dengan mudah memberikan kritik dan saran membangun bagi perusahaan dan mengembangkan informasi yang di dapat guna melakukan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Adapun Pengertian Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong, menyajikan, menyambut, membalas, mengindahkan, menanggapi, menghidangkan, menyunguhkan, membantu, memuaskan, menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan atau diperlukan orang (pihak) lain.

Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik, yaitu sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki.

Pelayanan Publik yang diberikan oleh pemerintah desa/kelurahan tersebut antara lain :

- 1) Memberikan pelayanan bidang pendidikan anak usia dini dan pendidikan dasar.
- 2) Memberikan pelayanan bidang kepemudaan dan olahraga.
- 3) Memberikan pelayanan di bidang keagrariaan.
- 4) Melakukan bimbingan dan pelayanan di bidang perkoperasiaan dan pengusaha ekonomi lemah.
- 5) Melakukan bimbingan dan pelayanan di bidang kesehatan dan keluarga berencana.
- 6) Melakukan pelayanan di bidang kependudukan.
- 7) Melakukan bimbingan dan pelayanan di bidang keagamaan (talak , rujuk, nikah, urusan kematian, zakat, infaq, dan sadakah).
- 8) Memberikan pelayanan di bidang bantuan kemanusiaan akibat bencana alam dan lain-lain.
- 9) Melakukan bimbingan dan pelayanan di bidang pengairan.
- 10) Melakukan pelayanan di bidang perpajakan dan retribusi.
- 11) Melakukan Pelayanan kepada Organisasi Kemasyarakatan / keagamaan / kepemudaan / perempuan, dan lainnya.
- 12) Membantu Pelaksanaan dan pengawasan pemilihan umum (pemilu).

Layanan Publik adalah Pelayanan yang diterima oleh semua orang tanpa seorang pun dikecualikan dalam pelayanannya, seperti pemberian surat keterangan untuk pembuatan KTP/SIM/SKCK/Sertifikat tanah, surat keterangan miskin, surat pengantar untuk mendapatkan pengobatan gratis dan lain-lain.

Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pada Hakekatnya, Kualitas Pelayanan Publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka dapat dikatakan sudah memuaskan.

Fungsi pemerintahan baik pusat, daerah, maupun desa adalah dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan tersebut terdiri atas pelayanan publik, pelayanan pembangunan dan pelayanan perlindungan. Pemberian pelayanan tersebut ditujukan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik, yaitu sejumlah orang yang mempunyai kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki.

Pada Hakekatnya, Kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka dapat dikatakan sudah memuaskan.

Kelurahan hanyalah wilayah pelayanan pejabat yaitu lurah, yang diberi tugas oleh bupati/wali kota dibawah koordinasi camat. berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. sedangkan desa adalah wilayah dengan batas-batas tertentu sebagai kesatuan masyarakat hukum (adat) yang berhak mengatur dan mengurus urusan masyarakat setempat berdasarkan asal usulnya (Nurcholis, 2011:1).

BAB III
DESKRIPSI LOKASI KKL

3.1 Sejarah Kelurahan Babura Sunggal

Kota Medan terdiri dari 21-kecamatan dan 151 kelurahan dengan luas wilayah mencapai 265,00 km² dan jumlah penduduk sekitar 2.478.145 jiwa (2017) dengan kepadatan penduduk 9.352 jiwa/km².diantarnya kelurahan Babura Sunggal.

Kelurahan Babura Sunggal merupakan bagian dari wilayah Kecamatan Medan Sunggal terletak di jalan Sei Batang Hari No.84 A Medan dengan luas wilayah ±106 Ha dan kelurahan Babura Sunggal memiliki 11 (sebelas) Lingkungan (kepling) permukiman penduduk.

TABEL 3.1
NAMA KEPALA LURAH
KELURAHAN BABURA SUNGGAL

NO	NAMA	TAHUN
1	MAULANA NASUTION	1967-1980
2	BARKI	1980-1992
3	BANGUN KARO-KARO	1992-1997
4	T.B.LUMBAN BATU,S.H	1997-2003
5	ARFAN HARAHAHAP	2003-2008
6	IDRAM SYAH	2008
7	AMRI HARAHAHAP	2008
8	IRFAN SIREGAR	2009-2012
9	AIDIL YUSRA	2012-2015
10	KASRIN SIBAGARIAN	2015-2017
11	RINALDI SAHPUTRA SIAGIAN,SH,MH	2017-2019
12	DRS.RUSLAN ISRA PULUNGAN	2019 s./d Saat ini

*sumber data dari Kantor Kelurahan Babura Sunggal

•*Monograf Kelurahan*

1) Kependudukan

Tabel
Jumlah Penduduk Kelurahan Babura Sunggal
Menurut jenis kelamin

NO	LINGKUNGAN	JUMLAH KK	JUMLAH PENDUDUK WNI		
			LK	PR	JUMLAH
1	2	3	4	5	6
1	Lingkungan 1	458	915	760	1675
2	Lingkungan II	490	850	725	1575
3	Lingkungan III	380	650	603	1253
4	Lingkungan IV	389	560	619	1179
5	Lingkungan V	258	628	710	1338
6	Lingkungan VI	253	713	629	1342
7	Lingkungan VII	487	644	617	1261
8	Lingkungan VIII	314	715	625	1340
9	Lingkungan IX	282	518	640	1158
10	Lingkungan X	270	652	550	1202
11	Lingkungan XI	359	530	673	1203
JUMLAH		3.940	7.375	7.151	14.526

*sumber data dari Kelurahan Babura Sunggal

2) Luas dan batas wilayah

a. Luas Desa/Kelurahan : ±106 km²

b. Batas Wilayah

- 1) Sebelah Utara : Kelurahan Sei Sikambing D Kecamatan Medan Petisah
- 2) Sebelah Selatan : Kelurahan PB Selayang I Kecamatan Medan Selayang
- 3) Sebelah Barat : Kelurahan Simpang Tanjung, Kel. Tanjung Rejo
- 4) Sebelah Timur : Kelurahan Babura Kecamatan Medan Baru

3.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi (disain organisasi) dapat didefinisikan sebagai mekanisme-mekanisme formal dengan mana organisasi dikelola. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan di antara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Struktur ini mengandung unsur-unsur spesialisasi kerja, standarisasi, koordinasi, sentralisasi atau desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran (ukuran) satuan kerja.

STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN KELURAHAN BABURA SUNGGAL



Gambar 3.2

Kepala Lurah	: Bpk. DRS Ruslan Isra Pulungan
Sekretaris Lurah	: Fitrah Ritonga, S.STP, MAP
Kasi Pemerintahan	: Yuliana Teresia Siregar, SE
Kasi Pembangunan	: Faridah Mardiani, S.Sos
Kasi TRANTIB	: Siti Khadijah Nasution

3.3 Tugas Organisasi

PERATURAN WALI KOTA MEDAN NOMOR 53 TAHUN 2018 TENTANG RINCIAN TUGAS DAN FUNGSI KELURAHAN

BAB IV

Pasal 22

- 1) Kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas Camat.
- 2) Kelurahan dipimpin oleh Lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Camat.

Pasal 23

- 1) Lurah mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Camat.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Lurah menyelenggarakan fungsi:
 - a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan,
 - b. Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat;
 - c. Pelaksanaan pelayanan masyarakat;
 - d. Pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum;
 - e. Pemeliharaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum;
 - dan
 - f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat

Pasal 24

Sekretariat pada Kelurahan dipimpin oleh Sekretaris, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah.

Pasal 25

- 1) Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Lurah lingkup kesekretariatan yang meliputi pengelolaan administrasi umum, keuangan, dan penyusunan program serta fasilitasi pengoordinasian penyusunan kebijakan dan pelaksanaan tugas Kelurahan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretaris menyelenggarakan fungsi:

- a. perencanaan program dan kegiatan kesekretariatan dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja kelurahan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
- b. pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, laporan kinerja, dan standar lainnya lingkup kesekretariatan untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
- c. pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan Pegawai ASN (*reward and punishment*) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup kesekretariatan berdasarkan peraturan atas perundang-undangan;
- d. pengoordinasian penyusunan rumusan kebijakan, bahan rencana program dan kegiatan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, laporan kinerja, dan standar lainnya untuk terselenggaranya tugas dan kegiatan lingkup Kelurahan;
- e. fasilitasi, supervisi, dan pengintegrasian pelaksanaan tugas Seksi yang meliputi perumusan kebijakan, bahan rencana program dan kegiatan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, laporan kinerja, dan standar lainnya lingkup Kecamatan sesuai dengan usulan Seksi berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- f. pelaksanaan pelayanan administrasi kesekretariatan meliputi keuangan, perlengkapan, penyusunan program dan kegiatan, kepegawaian, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, kepegawaian, analisa peraturan, tata naskah dinas, penataan kearsipan, kerumahtanggaan, kehumasan, dan umum lainnya lingkup kelurahan agar terciptanya pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan lancar;
- g. pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik;

- h. pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup kesekretariatan meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur unsur lainnya;
- i. pelaksanaan perumusan kebijakan dan penyelenggaraan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
- j. penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada Lurah; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Lurah terkait dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Tata Pemerintahan

Pasal 26

Seksi Tata Pemerintahan dipimpin oleh Kepala Seksi, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah melalui Sekretaris.

Pasal 27

- 1) Kepala Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Lurah lingkup tata pemerintahan.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Tata Pemerintahan menyelenggarakan fungsi:
 - a. perencanaan program dan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja kelurahan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
 - b. penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup Seksi Tata Pemerintahan untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
 - c. pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan Pegawai ASN (*reward and punishment*) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Seksi Tata Pemerintahan berdasarkan peraturan atas perundang-undangan;
 - d. penyusunan beben pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi Negara, dan kesatuan bangsa sesuai dengan rencana kerja agar tercapainya tujuan pemerintahan kelurahan;

- e. pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan administrasi lainnya sesuai dengan petunjuk teknis agar terlaksananya pelayanan prima;
- f. pelaksanaan pendataan monografi kelurahan berdasarkan rencana kerja agar diperoleh data/informasi yang akurat;
- g. pelaksanaan kegiatan pembantuan di bidang keagrariaan dan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sesuai peraturan yang berlaku agar terlaksananya pelayanan prima;
- h. penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup Seksi Tata Pemerintahan meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- i. penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- j. penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada Lurah dan
- k. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Lurah terkait dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Ketenteraman Dan Ketertiban Umum

Pasal 28

Seksi Ketenteraman Dan Ketertiban Umum dipimpin oleh Kepala Seksi, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah melalui Sekretaris.

Pasal 29

- 1) Kepala Seksi Ketenteraman Dan Ketertiban Umum mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Lurah lingkup ketenteraman dan ketertiban umum.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Ketenteraman Dan Ketertiban Umum menyelenggarakan fungsi:
 - a. perencanaan program dan kegiatan Seksi Ketenteraman Dan Ketertiban Umum dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja kelurahan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;

- b. penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup Seksi Kotenteraman Dan Ketertiban Umum untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
- c. pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan Pegawai ASN (*reward and punishment*) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Seksi Ketenteraman Dan Ketertiban Umum berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- d. penyusunan bahan pembinaan dan koordinasi lingkup ketenteraman dan ketertiban umum sesuai dengan rencana kerja agar terlaksananya tertib administrasi
- e. pelaksanaan pelayanan masyarakat lingkup ketenteraman dan ketertiban umum sesuai dengan peraturan perundang undangan untuk terlaksananya pelayanan prima;
- f. pelaksanaan tugas-tugas bantuan pengawasan dan pengamanan penyaluran bantuan akibat bencana alam dan bencana lainnya sesuai arahan pimpinan untuk kelancaran tugas;
- g. penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup Seksi Ketenteraman Dan Ketertiban Umum meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur unsur lainnya berdasarkan atas peraturan perundang undangan;
- h. penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- i. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada lurah .
- j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Lurah terkait dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Pembangunan

Pasal 30

Seksi Pembangunan dipimpin oleh Kepala Seksi, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah melalui Sekretaris.

Pasal 31

- 1) Kepala Seksi Pembangunan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Lurah lingkup pembangunan.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Pembangunan menyelenggarakan fungsi:
 - a. Perencanaan program dan kegiatan Seksi Pembangunan dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja kelurahan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
 - b. penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup Seksi Pembangunan untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
 - c. pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan Pegawai ASN (*reward and punishment*) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Seksi Pembangunan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - d. penyusunan bahan pembinaan kegiatan perekonomian sesuai dengan peraturan yang berlaku dan rencana kerja dalam rangka peningkatan kehidupan perekonomian masyarakat;
 - e. penyusunan bahan pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku dan rencana kerja agar tercapainya sasaran dan tujuan pemberdayaan masyarakat;
 - f. penyusunan bahan kegiatan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di lingkungan kelurahan sesuai rencana kerja untuk kelancaran penggunaan fasilitas pelayanan umum yang ada;
 - g. pelaksanaan pelayanan masyarakat lingkup perekonomian, pembangunan dan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk terlaksananya pelayanan prima;
 - h. pemantauan pelaksanaan tugas-tugas bantuan pengawasan terhadap penyaluran bantuan sosial sesuai arahan pimpinan untuk kelancaran tugas;

- i. penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup Seksi Pembangunan meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan,
- j. penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- k. penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada Lurah, dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Lurah terkait dengan tugas dan fungsinya.

Kelompok Jabatan Fungsional Dan Pelaksana

Pasal 32

Kelompok Jabatan Fungsional Dan Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kecamatan atau Kelurahan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

Pasal 33

- 1) Kelompok Jabatan Fungsional Dan Pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32, terdiri atas sejumlah tenaga fungsional dan pelaksana.
- 2) Ketentuan mengenai Kelompok Jabatan Fungsional Dan Pelaksana mengacu kepada peraturan perundang-undangan.
- 3) Camat atau Lurah dapat menempatkan Jabatan Fungsional berdasarkan atas standar kebutuhan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Setiap kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh tenaga fungsional senior
- 5) Jumlah tenaga fungsional dan pelaksana ditentukan berdasarkan atas analisis kebutuhan dan analisis beban kerja.

Dalam Integrasi Fungsional, idealnya ada fungsi yang secara khas dimiliki oleh kelompok/daerah tertentu yang amat dibutuhkan oleh kelompok lainnya. Dengan kata lain, semua unsur saling membutuhkan sehingga perlu mengikatkan diri dalam suatu integrasi .

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Tahap Kegiatan KKL

Dalam melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan, yang dilaksanakan kurang lebih selama satu bulan, dimulai sejak tanggal 13 Juli 2020 s.d. 12 Agustus 2020, bertempat di Kantor Kelurahan Babura Sunggal.

Adapun perincian dalam tahap kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Dalam melaksanakan persiapan, penulis mencari informasi ke instansi yaitu Kantor Kelurahan Babura Sunggal yang menerima mahasiswa KKL, setelah memastikan bahwa instansi tersebut mengizinkan, penulis mendaftar dan membuat surat permohonan izin kuliah kerja lapangan di bagian BAAK. Selanjutnya Penulis memberikan surat tersebut ke Kantor Kelurahan Babura Sunggal Kecamatan Medan Sunggal pada tanggal 07 Juli 2020 hingga akhirnya mendapat izin dari pihak instansi yaitu bapak lurah dan sekretaris lurah tersebut untuk melakukan Kuliah Kerja Lapangan.

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan berlangsung kurang lebih selama satu bulan, terhitung sejak tanggal 13 Juli 2020 sampai dengan 12 Agustus 2020, dengan Jam operasional sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jadwal Kerja

Hari kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat	Pelaksanaan Rekam Kehadiran/Apel Pagi/Sore
Senin s.d Kamis	08.00-16.30	12.00-13.00	07.55-08.15 (Masuk) 16.30-17.15 (Pulang)
Jumat	08.00-17.00	12.00-13.30	07.55-08.15 (Masuk) 17.00-17.45 (Pulang)

*sumber data dari Kantor Kelurahan Babura Sunggal

Tahap ini dilaksanakan setelah mendapatkan izin dari pihak instansi yang ditandai dengan dikeluarkannya surat balasan untuk Kepala BAAK Universitas Medan Area.

3. Tahap Penulisan Laporan Kuliah Kerja Lapangan

Pada Tahap ini, proses penulisan laporan dilakukan setelah tahap pelaksanaan KKL berakhir. Setelah penulis melakukan KKL, penulis menulis laporan KKL dengan memanfaatkan data-data yang telah diperoleh dari tempat KKL, kemudian Laporan KKL tersebut diserahkan kepada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik untuk di adakan seminar pada waktu yang telah di tetapkan.

4. Tahap Pelaporan

Pengumpulan data-data yang berkenaan dengan laporan KKL dan pembuatan laporan KKL dilakukan sampai bulan agustus.

4.2 Kegiatan Selama KKL

Dalam Melaksanakan KKL Penulis mengembangkan pengetahuan dan keterampilan di bidang administrasi. Selain itu penulis dilatih untuk berinteraksi dan melayani masyarakat langsung yang ditempatkan di loket pelayanan. Penulis juga ditugaskan untuk menerima tamu yaitu masyarakat yang datang, memilah atau mendata surat pengurusan KK ke daftar bagian pecah KK, pindah masuk KK, dan pindah keluar KK, menyusun surat pada map dan di simpan di dalam laci.

Penulis melakukan Kuliah kerja lapangan di kantor Kelurahan Babura Sunggal untuk mengurus dan membantu administrasi pelayanan yang di bimbing langsung oleh sekretaris lurah yang mengkoordinir semua kegiatan di kantor tersebut sehingga penulis lebih mudah menangani kegiatan administrasi tersebut.

Adapun bidang kerja yang penulis lakukan antara lain :

1. Bidang Pelayanan

- a) Penulis ditempatkan di loket pelayanan kelurahan
- b) Penulis melakukan pencatatan daftar tamu
- c) Membantu pelayanan administrasi kependudukan warga

2. Bidang Kearsipan

- a) Mencatat Surat masuk dan surat keluar dalam buku administrasi
- b) Menyusun surat pada maap dan di simpan di lemari maupun dilaci

- c) Mendata dan memilih surat pengurusan KK ke daftar buku agenda
3. Bidang Kesekretarisan
- a) Menerima Tamu dari Masyarakat
 - b) Memberikan Surat masuk dari masyarakat untuk ditandatangani lurah

4.3 Analisis Pelaksanaan Kegiatan KKL

Analisis adalah suatu perbuatan untuk memahami secara cermat suatu objek hingga mengetahui keadaan yang sebenarnya. Daryanto (2008 :40), “analisis adalah penyelidikan atau penguraian terhadap suatu masalah untuk mengetahui keadaan yang sebenar-benarnya, proses pemecahan masalah yang dimulai dengan dugaan akan kebenarannya.

Sebagai unit pelaksana pemerintahan yang terendah dibawah kecamatan, jenis-jenis pelayanan yang dapat dikoordinasikan penyelenggara oleh Kelurahan Babura tunggal adalah mencakup pelayanan kebutuhan dasar masyarakat seperti :

- 1) Pengurusan Kartu Keluarga (pindah-keluar,masuk,perbaikan KK,pindah alamat).
- 2) Pengurusan Surat keterangan tidak silang sengketa
- 3) Pengurusan Surat keterangan domisili usaha
- 4) Pengurusan surat keterangan ahli waris
- 5) Pengurusan Akta kelahiran
- 6) Pengurusan surat tanah

Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (1990), adapun analisis penulis tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Babura Sunggal yaitu :

- 1) Tangible, terdiri atas fasilitas fisik,peralatan,personil dan komunikasi.

Fasilitas fisik mungkin pula merupakan sumber-sumber penting dalam implementasi ,seorang pelaksana mungkin mempunyai staf yang memadai, mungkin memahami apa yang harus dilakukan, dan mungkin mempunyai wewenang untuk melakukan tugasnya, tetapi tanpa bangunan sebagai kantor untuk melakukan koordinasi, tanpa perlengkapan, tanpa pembekalan, maka besar kemungkinan implementasi yang direncanakan tidak akan berhasil.

Dari segi tangibles atau sarana dan prasarana Kelurahan Babura Sunggal sudah memadai. Tersedia beberapa fasilitas seperti buku tamu, buku profil kelurahan, buku surat masuk dan keluar, buku catatan keuangan, komputer dan lain-lain sebagainya. Selain itu, Kantor Kelurahan Babura Sunggal tidak terlalu luas, dilihat dari memadainya tempat parkir sedikit kecil. berkaitan dengan ruang Tunggu untuk pengguna layanan/masyarakat, ruang tunggu tersebut terletak di depan loket pelayanan. Fasilitas kantor juga dilengkapi dengan AC, dengan adanya fasilitas ac ini dapat membuat suasana menjadi sejuk sehingga para pegawai dan masyarakat yang menunggu proses pelayanan tidak bosan.

Dalam Keadaan pandemi covid-19 kelurahan babura sunggal sudah mengupayakan pelayanan fisik yang memadai walaupun terdapat kekurangan seperti fasilitas cuci tangan serta menjaga kebersihan fasilitas fisik lainnya seperti yang dihimbau oleh pemerintah tentang sosial distancing. fasilitas cuci tangan tersebut sudah cukup baik waupun masih terdapat kekurangan seperti menambah fasilitas tempat menunggu dengan menambah koran maupun majalah lainnya, sehingga masyarakat tidak bosan menunggu.

Berikut tabel daftar fasilitas barang di Kantor Kelurahan Babura Sunggal :

No	Nama Barang	Jumlah	Keterangan
1	Lemari Arsip & Lemari Filling Kabinet	2	Baik
2	Kursi Putar	2	Baik
3	Kursi Plastik warna Biru	15	Baik
4	Kursi Plastik warna hijau (Pelayanan)	17	Baik
5	Kursi Plastik warna putih	3	Baik
6	Kursi Besi Panjang	1	Baik
7	Sofa Tamu & Meja Tamu	1	Baik
8	Buku Umum dan Lain-lain	37	Baik
9	AC	2	Baik
10	Kipas Angin	1	Baik
11	Mesin Absensi	1	Baik
12	Komputer (CPU,Monitor,Keyboard)	3	Baik
13	Meja Biro (ruang lurah)	1	Baik
14	Meja Biro	6	Baik

15	Meja Kerja (Rapat)	2	Baik
16	Papan Pengumuman	1	Baik
17	Bagan Struktur Kelurahan	1	Baik
18	WIFI (Pelayanan)	1	Baik
19	Tong Sampah (pelayanan)	4	Baik
20	Papan From PKK (Pokja)	5	Baik
21	Kendaraan bermotor roda dua	1	Baik
22	Bangunan Gedung Kantor Lurah	1	Baik
23	Jam Mekanis	1	Baik
24	White Board	1	Baik

*sumber data dari Kantor Kelurahan Babura Sunggal

2) Realiabile terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat .

Kantor kelurahan Babura Sunggal dengan 9 orang pegawai dan 1 honorer selalu berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan yang prima di Kelurahan Babura Sunggal masing-masing pegawai memegang peranannya untuk membantu masyarakat dalam pembuatan Surat Pengantar dari Kelurahan sesuai permintaan dari masyarakat itu sendiri. Di dalam pembuatan Surat Pengantar warga masyarakat atau orang yang memerlukan Surat Pengantar dari Kelurahan datang menuju ke loket pelayanan umum dengan membawa :

- 1.Surat Pengantar dari ketua RT dan RW tempat domisili
- 2.Bukti Pelunasan PBB
- 3.Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 4.Kartu Keluarga, dan
- 5.Berkas lain yang diperlukan sesuai jenis layanan surat yang dibutuhkan.

Masyarakat diharuskan mengisi Buku Tamu terlebih dahulu sebelum dilayani, setelah itu Kepala Pelayanan Umum atau Staffnya akan bertanya kepada warga atau masyarakat yang datang ke Locket Pelayanan apa keperluan orang

tersebut, dan memandu apabila masih ada dokumen yang masih kurang lengkap untuk persyaratan membuat Surat Pengantar dari Kelurahan.

Jika orang tersebut sudah melengkapi persyaratan pada berkas yang diserahkan ke loket pelayanan umum maka Pelayanan Umum memerintahkan kepada salah satu Staff nya untuk membuat Surat Pengantar dari Kelurahan.

Setelah Surat Pengantar yang diminta oleh warga sudah selesai dibuat maka salah satu Staff tersebut melakukan register penomoran Surat Pengantar tersebut sebelum di paraf oleh Kepala Pelayanan Umum dan sebelum ditanda tangani oleh salah seorang pejabat Kelurahan serta di bubuhi stample Kelurahan, sebelum dikembalikan kepada warga atau orang tersebut.

Maka dari itu dari segi reliable kemampuan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat oleh kelurahan babura tunggal sudah tercapai dan diterima baik oleh masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan.

3) Responsiveness, ketanggapan atau kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan .

Dari segi ketanggapan dan kemauan serta tanggungjawab, beberapa masyarakat sudah merasa puas terhadap pelayanan di kantor Kelurahan Babura Sunggal. Prosedur pelayanan yang ada di Kelurahan Babura Sunggal cukup sederhana. Ini dikarenakan pelayanan yang diberikan aparatur Kelurahan sudah jelas dan pasti. Selain itu pemberian pelayanan sudah sangat efektif dan tepat waktu. adapun masyarakat yang belum mengerti apa saja syarat-syarat yang harus di penuhi sehingga proses yang dilaksanakan menjadi terhambat para pegawai tetap sabar dan terus membimbing dan memberikan arahan kepada masyarakat.

4) Competence , tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

Dari segi pengetahuan dan keterampilan masing-masing pegawai sudah menjalankan tugasnya dengan baik ,para pegawai di kelurahan babura tunggal memiliki pendidikan sarjana maupun magister yang membuat keterampilan dan kemampuan melayani semakin baik lagi .maka tuntutan pendidikan menjadi faktor pendukung dalam menambah pengetahuan dan keterampilan para pegawai untuk memberikan kualitas pelayanan yang semakin baik lagi di kantor kelurahan babura tunggal.

5) Courtesy, perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

Dalam sikap dan perilaku pegawai di kantor kelurahan babura tunggal sangat baik mereka saling tolong menolong satu sama lain, bercanda gurau untuk mempererat persahabatan maupun persaudaraan dengan masyarakat yang hendak mengurus administrasi kependudukan sehingga dapat melakukan kontak atau hubungan pribadi yang lebih dekat lagi.

6) Credibility, Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

Dalam melayani para pegawai berterus terang dalam memberikan pelayanan jika berkas siap mereka akan mengkabari kapan pengurusan selesai, sehingga perilaku tersebut dapat menarik rasa kepercayaan masyarakat . dari situlah penulis menganalisis sikap jujur dan perilaku para pegawai dalam melayani dan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

7) Security, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko .

Untuk segi security,keamanan dan kepercayaan di kantor kelurahan Babura Sunggal, Masyarakat terkadang mengeluhkan kedisiplinan pegawai Kelurahan dalam memberi pelayanan. Ada masyarakat yang mengeluh tentang kedisiplinan pegawai karena pukul 08.00 dia belum menerima pelayanan dikarenakan pegawai belum ada di kantor, sedangkan berdasarkan pengakuan dari Kepala Pelayanan Umum bahwa pelayanan di kantor Kelurahan Babura Sunggal dimulai dari pukul 07.30 sampai pukul 17.00 .

Meskipun demikian, masyarakat tetap merasa cukup aman dan nyaman pada saat memperoleh pelayanan di kelurahan. Sesuai dengan pendapat beberapa masyarakat yang menerima pelayanan di kantor Kelurahan Babura Sunggal bahwa pegawai sangat adil dalam memberikan pelayanan dan tidak ada praktik-praktik Nepotisme karena pelayanannya langsung dilayani oleh kepala lurah .

Dengan meningkatkan kedisiplinan dan jam kerja yang sudah ditetapkan , masyarakat yang ingin mengurus tidak kecewa maupun dengan adanya sikap disiplin tersebut maka kualitas pelayanan yang diberikan kelurahan babura tunggal akan sangat baik khususnya untuk para pegawai.

Adapun Kekurangan dari Security di kelurahan babura tunggal yaitu , faktor lingkungan yang kurang aman , karena daerah tersebut rawan adanya pencurian seperti hilangnya helm masyarakat yang hendak melakukan pengurusan di kelurahan , maka dari itu hendaknya kelurahan babura tunggal lebih menguatkan sistem keamanan dengan CCTV agar kantor tersebut aman dan bebas dari kejahatan .

8) Access, kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan

Untuk mempermudah Acces maupun kontak langsung dengan pegawai pelayanan, analisis yang penulis ketahui bahwa pegawai akan memberikan nomor telpon untuk bisa komunikasi langsung jika perlu bantuan atau mempermudah pelayanan .

9) Communication, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Dari segi Communication, Jika ada tamu dari luar para pegawai langsung menyapa dan memanggil serta bertanya apa yang dapat dibantu oleh pegawai yang ada disana , mereka sangat terbuka dalam melayani serta komunikasi yang baik, sopan , ramah sehingga masyarakat yang datang tidak segan untuk bertanya . dari analisis yang penulis lihat bahwa pegawai sangat senang bila saling membantu satu sama lain.

Adapun Komunikasi yang penulis rasakan dengan semua pegawai Kelurahan Babura Sunggal Sangat baik, mereka mempersilahkan tamu yang datang untuk duduk, dihidangkan sebuah makanan , mengajak bercerita, serta memberikan arahan dan bimbingan dengan baik .

10) Understanding the customer , melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari segi understanding penulis lihat bahwa setiap masyarakat yang hendak mengurus administrasi kependudukan sering kali terdapat kekurangan dalam melengkapi persyaratan kepengurusan, dengan adanya sikap ramah dan tanggap pegawai , para pegawai menjelaskan dan mengarahkan dengan sabar serta membimbing masyarakat untuk melengkapi kekurangan dalam kepengurusan . komunikasi sangat berperan untuk mengetahui keinginan konsumen.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Analisis penulis, kualitas pelayanan publik di kelurahan babura tunggal, kecamatan medan tunggal menurut dimensi kualitas pelayanan oleh Zeithaml (1990) yaitu *Tangible* (Tampilan fisik), *Reliable* (Kemampuan), *Responsiveness* (Ketanggapan/kemauan), *Competence* (Keterampilan), *Courtesy* (Sikap ramah), *Credibility* (Sikap jujur), *Security* (Keamanan/resiko), *Communication* (Komunikasi), dan *Understanding the Customer* (kebutuhan) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di kelurahan tersebut sudah baik.

Meskipun demikian masih ada beberapa indikator dimensi pelayanan yang mendapat hasil kurang baik, seperti keamanan tidak adanya cctv sehingga menjadikan daerah tersebut maupun di kantor rawan adanya pencurian helm maupun sepeda motor, serta jam kerja yang masih kurang disiplin.

Pelayanan publik yang berorientasi pada pelanggan haruslah selalu meningkatkan kualitas guna menciptakan hubungan yang saling menguntungkan bagi para pelanggan maupun masyarakat satu sama lain dan pemberi pelayanan secara terus-menerus. Komunikasi sangat berperan penting untuk menciptakan kontak langsung dengan masyarakat, karena dimana pun masyarakat berada komunikasilah yang sangat berperan penting bagi kehidupan sehingga komunikasi dapat menjadi penunjang kualitas pelayanan yang semakin baik lagi di Kelurahan babura tunggal.

Maka dari itu penulis menyimpulkan bahwa Kantor Kelurahan Babura Sunggal memiliki kualitas yang cukup baik, menjalankan tugas sesuai prosedur dan mampu memberikan pelayanan yang prima, komunikasi, maupun fasilitas yang ada sehingga menciptakan kenyamanan dengan masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan. walaupun masih terdapat beberapa kekurangan kantor kelurahan babura tunggal tetap cepat tanggap dalam menangani kekurangan tersebut.

5.2 Saran

Menyadari tugas pelayanan aparatur pemerintahan di Kantor Kelurahan Babura Sunggal sangat penting guna menunjang keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintah serta membangun kepercayaan atas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Babura Sunggal, adapun beberapa saran sebagai berikut :

1. Mengupayakan pelayanan berupa fasilitas cuci tangan menjaga kebersihan fasilitas fisik seperti yang di himbau oleh pemerintah tentang sosial distancing.
2. Memperkuat sistem keamanan daerah kantor Kelurahan Babura Sunggal seperti CCTV, karena daerah tersebut rawan adanya pencurian.
3. Menambah fasilitas tempat menunggu masyarakat seperti menambah koran, majalah, maupun bangku yang nyaman sehingga masyarakat tidak bosan menunggu.
4. Lebih disiplin lagi dengan jam kerja yang sudah ditetapkan agar masyarakat yang ingin mengurus tidak kecewa, dengan adanya sikap disiplin maka kualitas pelayanan yang diberikan kelurahan babura sunggal akan sangat baik khususnya untuk para pegawai .

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko,T.Hani.2016. *Manajemen* . Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung.2005.*Transformasi Pelayanan Publik*.Bantul Yogyakarta :
Pembinaan.
- Muda,Indra .2017. *Analisis Kebijakan Publik*.Medan:Media Persada.
- Muda, Indra.2019. *Transparansi Implementasi Kebijakan Publik* .Medan : Media
Persada.
- Nurcholis,Hanif.2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*.
Ciracas Jakarta : Erlangga.
- Syafiie, Inu Kencana .2008.*Manajemen Pemerintahan*.Jakarta: PT.Perca.
- Wirutomo,Paulus dkk.2015.,*Sistem Sosial Indonesia*.Jakarta:UI-Press.

Sumber lain :

- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Medan Nomor 53 Tahun 2018,
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/98206/perwali-kota-medan-no-tahun-2018> , diakses pada tanggal 10 24 Juli 2020 .
- Murtir Jeddawi dkk.2018.*Studi Kemungkinan Perubahan Status Desa Teluk
Kapuas Menjadi Kelurahan di Kabupaten Kubu Raya*.di akses dari
<http://journal.ipdn.ac.id/khatulistiwa/article/view/301/144> . pada tanggal
10 Agustus 2020 pukul 20:30.
- Bariroh,Hikmatul.2015.*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat membeli
konsumen pada minimarket Indomaret dan minimarket Alfamart*.di akses
dari <http://etheses.uin-malang.ac.id/1552/> . pada tanggal 12 Agustus 2020
pukul 11.00.

LAMPIRAN DOKUMENTASI

KEGIATAN KKL DI KELURAHAN BABURA SUNGGAL KECAMATAN MEDAN SUNGGAL



Penempatan KKL Di Loket Pelayanan



Menerima Tamu dan Mencatat Surat Masuk Dari Warga Serta Membantu Pelayanan Administrasi Kependudukan



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I :JalanKolamNomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 20223
Kampus II :JalanSetiabudiNomor 79 / JalanSeiSerayuNomor70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 351/FIS.0/05.2/VII/2020
Lamp. : -
Hal : Izin Kuliah Kerja Lapangan (KKL)

7 Juli 2020

Yth.
Bapak/Ibu Lurah Kelurahan Babura
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa/i kami dengan data sebagai berikut :

NO	NAMA MAHASISWA	NPM
1	DYTA ANASTACIA	178520034

Untuk memberi izin Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di **Kantor Kelurahan Babura , Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.** Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dimaksud guna menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa/i, dan KKL dilaksanakan pada tanggal tanggal 13 Juli s/d 12 Agustus 2020.

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam Kuliah Kerja Lapangan (KKL) serta menerbitkan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan KKL pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

A.n Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Beban Masitho Batubara, S.Sos, M.Si

Cc.File

UNIVERSITAS MEDAN AREA