

**IMPLEMENTASI FUNGSI KEPALA LINGKUNGAN
DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI KELURAHAN SIDOREJO HILIR**

SKRIPSI

Oleh :

FARA FADHILLAH

NPM : 1803100087

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Kebijakan Publik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA
UTARA
2022**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI FUNGSI KEPALA LINGKUNGAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SIDOREJO HILIR

FARA FADHILLAH
1803100087

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi fungsi kepala lingkungan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Sidorejo Hilir dengan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 9 Tahun 2017. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu suatu jenis penelitian melalui proses pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan kondisi sekitar dengan objek penelitian pada saat ini bersumber pada fakta-fakta yang ada. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pembentukan Lingkungan, Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Lingkungan yang terfokus pada fungsi kepala lingkungan sudah terimplementasi dengan baik, akan tetapi masih terdapat beberapa kendala antara lain kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan administrasi yang membuat masyarakat kewalahan. Dalam hal ini perlunya diadakan pelatihan untuk kepala lingkungan guna peningkatan mutu pelayanan. Sebagaimana yang telah diatur di Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2017 yang mana fungsi kepala lingkungan salah satunya melakukan pendataan dan pengurusan administrasi. Maka diharapkan kelurahan Sidorejo Hilir meningkatkan pengelolaan informasi administrasi untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan urusannya dan meningkatkan sarana dan prasarana kerja untuk terwujudnya pelayanan yang berkualitas, efisien dan efektif.

Kata Kunci: Peraturan, Kepala Lingkungan, Pelayanan

DAFTAR ISI

ABSTRAK

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II URAIAN TEORITIS.....	8
2.1 Pengertian Implementasi.....	8
2.2 Pengertian Kebijakan	10
2.3 Pengertian Kebijakan Publik	11
2.4 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik	12
2.5 Model Implementasi Kebijakan Publik	14
2.6 Fungsi Kepala Lingkungan	16
2.7 Pengertian Pelayanan Publik	18
2.8 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Kerangka Konsep	25
3.3 Definisi Konsep	26
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	27
3.5 Narasumber	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Teknik Analisis Data	29

3.8	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	30
3.9	Ringkasan Objek Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Hasil Penelitian.....	34
4.2	Pembahasan.....	46
BAB V PENUTUP.....		52
5.1	Simpulan	52
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....		55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dilakukan pemerintah sebagai bentuk abdi kepada masyarakat yang berupa jasa dengan pembiayaan ataupun gratis untuk memenuhi kepentingan atau kebutuhan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik menjadi hal yang penting karena dapat dikatakan pelayanan publik tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang nyata karena masyarakat langsung bisa melihat dan menilai bagaimana kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima. Suksesnya pelayanan publik akan memperkuat tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Di era sekarang ini aparat pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang prima dan harus bisa menyesuaikan dengan perkembangan tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang efektif dan efisien. Perkembangan teknologi membuat masyarakat dapat terhubung satu sama lain dengan mudah dan diharapkan layanan publik dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut. Instansi pemerintah di Indonesia saat ini sudah mengembangkan pelayanan publik dengan sistem e-government dengan menggunakan jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs web. Penerapan e-government dilakukan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintahan yang dapat meminimalisir kerja birokrasi,

sehingga bisa meningkatkan level kepuasan masyarakat dan memperbaiki kinerja pemerintah secara efisien, efektif.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 12 ayat (1) bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara. Dalam hal ini penyelenggara yang mempunyai kewenangan dalam memberikan pelayanan publik tidak bisa dilakukan sendiri. Untuk itu perlunya dilakukan pembagian kewenangan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah guna memperlancar dalam memberikan pelayanan ke masyarakat.

Kota Medan secara administratif memiliki luas 26.510 Ha yang terdiri dari 21 kecamatan dengan 151 kelurahan yang terbagi dalam 2.001 lingkungan. Pada tahun 2020 Kota Medan mengalami penambahan penduduk sebesar 155.358 jiwa (6,81%), kini penduduk Kota Medan mencapai 2.435.252 jiwa yang terdiri dari 1.212.069 jiwa laki-laki dan 1.223.183 jiwa perempuan. Melihat jumlah penduduk Kota Medan yang terus meningkat maka perlunya seorang pemimpin dimasing-masing lingkungan guna mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 9 Tahun 2017 pasal 13 ayat (1) tiap-tiap lingkungan harus memiliki seorang kepala lingkungan yang memimpin tugas penyelenggaraan lingkungan. Kepala lingkungan merupakan unsur pelaksana tugas operasional kepala kelurahan dalam bidang pemerintahan dan masyarakat dalam wilayah kerja tertentu dalam wilayah kelurahan. Kepala lingkungan bukan sebagai bagian dari perangkat kelurahan melainkan warga yang

diusulkan oleh lurah untuk memimpin wilayahnya dalam pelaksanaan pelayanan dilingkungannya.

Kepala lingkungan yang biasa disebut kepling merupakan nama lain dari Rukun Warga (RW). Kepala lingkungan merupakan mitra pemerintah kelurahan yang berperan dalam menjaga dan melestarikan nilai-nilai kemasyarakatan. Kepala lingkungan juga merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah kota. Sebenarnya kepala lingkungan memiliki tugas yang sangat erat dengan tugas camat dan lurah, yaitu mengatur dan mengontrol wilayah dari segi pelayanan kepada masyarakat, kebersihan, keamanan, dan ketertiban lingkungan. Kedudukan kepala lingkungan adalah sebagai pembantu pelaksanaan tugas operasional kelurahan yang membawahi satu lingkungan.

Kepala lingkungan memiliki peran yang sangat signifikan karena kepala lingkungan harus bisa melayani masyarakat dalam berbagai kebutuhan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yaitu melayani segala jenis administrasi, menanggapi keluhan masyarakat, membantu mewujudkan kelancaran program-program pemerintah, dan sebagainya. Penataan dalam pelaksanaan pemerintahan yang mengarah pada fungsi pelayanan masyarakat, seyogyanya ditekankan pada kepala lingkungan. Selain itu, kepala lingkungan merupakan ujung tombak pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Namun sayangnya, kenyataan yang ada ditengah masyarakat banyak masalah dan keluhan masyarakat yang menunjukkan bahwa kepala lingkungan belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang dipegang secara profesional.

Belum maksimalnya pengetahuan kepala lingkungan terkait prosedur/alur pelayanan seperti pengurusan administrasi kependudukan membuat masyarakat harus bolak-balik ke kantor kelurahan, kecamatan serta ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil karena tidak adanya info yang jelas soal bagaimana prosedur serta dokumen apa saja yang harus mereka lengkapi. Selain itu, banyak program pemerintah seperti dana bantuan hibah, sembako, pengadaan Kartu Indonesia Sehat (KIS), dan program lainnya agak terhambat dikarenakan tidak kompetennya kepala lingkungan dalam mengolah data. Bahkan dalam pemberian bantuan sembako untuk masyarakat, terdapat beberapa kepala lingkungan ikut mengambil bantuan tersebut untuk kepentingan dan kepuasan pribadi. Padahal bantuan tersebut diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat yang membutuhkan.

Masih banyak ditemui kepala lingkungan yang menjalankan tugas seadanya tanpa memperhatikan apa yang dibutuhkan dan bagaimana kondisinya masyarakatnya. Seharusnya kepala lingkungan harus siaga dan memantau keadaan dan kondisi dilingkungannya. Sejatinya tugas dan fungsi kepala lingkungan di kelurahan tanpa mengenal waktu, mereka bisa bekerja 24 jam jika terdapat masalah dilingkungannya pada malam hari. Kepala lingkungan wajib turun tangan untuk mengatasi masalah dilingkungan tersebut.

Selain itu masih ditemuinya kepala lingkungan yang melakukan pemungutan liar kepada warga yang memiliki keperluan dalam hal pengurusan dokumen administrasi. Pemungutan tersebut guna memperlancar dan mempercepat proses pengadministrasian yang diperlukan masyarakat. Ada juga sebutan “orang

dekat pala” yang beredar di masyarakat, yaitu orang yang akan dilayani khusus oleh kepala lingkungan dalam pengurusan serta pelayanan apapun daripada orang yang tidak dekat dengan kepala lingkungan.

Oleh karena itu, perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Selain itu, kebijakan yang dilakukan oleh perangkat pemerintah khususnya kelurahan sangat penting dalam memberikan arahan kepada kepala lingkungan dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan dengan masalah tersebut. Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Kelurahan Sidorejo Hilir mewakili kelurahan yang ada di Kecamatan Medan Tembung seperti Kelurahan Sidorejo, Kelurahan Bantan Timur, Kelurahan Indra Kasih, Kelurahan Bandar Selamat, dan Kelurahan Bantan, dengan judul penelitian “Implementasi Fungsi Kepala Lingkungan Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorejo Hilir”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Fungsi Kepala Lingkungan Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorejo Hilir?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Fungsi Kepala Lingkungan Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorejo Hilir.

1.4 Manfaat Penelitian

- a) Aspek teoritis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan juga memperluas wawasan penulis mengenai fungsi kepala lingkungan dalam meningkatkan pelayanan publik.
- b) Aspek praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.
- c) Aspek akademis, hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, dan manfaat penelitian.

BAB II URAIAN TEORITIS

Pada bab ini mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan objek dan yang diteliti, antara lain : Pengertian Implementasi, Pengertian Kebijakan, Pengertian Kebijakan

Publik, Pengertian Implementasi Kebijakan Publik, Model Implementasi Kebijakan Publik, Fungsi Kepala Lingkungan, Pengertian Pelayanan Publik, Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Kategorisasi, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Lokasi Waktu Penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil dari penelitian dilapangan dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Implementasi

Implementasi adalah bagian yang sangat penting dalam proses kebijakan. Yang mana implementasi merupakan suatu fenomena yang bertautan yang mungkin bisa dimengerti sebagai suatu proses, sebagai suatu dampak (*outcome*), maupun sebagai suatu keluaran (*output*). Contohnya implementasi digambarkan sebagai suatu rangkaian aktivitas yang ditujukan keputusan-keputusan yang diterima oleh pemerintah dapat dijalankan. Bisa dikatakan bahwa implementasi merupakan serangkaian aktivitas yang dilaksanakan dari hasil akhir atau keputusan yang telah dibuat.

Menurut Nurdin Usman (2002:70) implementasi adalah aliran pada aktivitas, tindakan, aksi, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi tidak hanya aktivitas, tapi suatu usaha yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan. Implementasi dilakukan dengan benar-benar menurut aturan tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implementasi dipengaruhi oleh objek berikutnya dan tidak berdiri sendiri.

Menurut Gordon dalam Pasolong (208:58) implementasi berkaitan dengan berbagai aktivitas yang diarahkan pada pelaksanaan program. Dengan kata lain implementasi merupakan tahap perwujudan dari tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dari suatu program. Dalam hal ini yang harus diperhatikan adalah persiapan implementasi, yaitu mengukur dan memikirkan dengan matang segala

kemungkinan keberhasilan dan kegagalan termasuk rintangan dan peluang-peluang yang ada dan kecakapan organisasi yang diberi tugas menjalankan program.

Winarno (2012:146) mendefinisikan implementasi suatu tahapan yang vital dalam proses kebijakan publik. Agar mempunyai dampak dan tujuan yang diinginkan, program kebijakan harus di implementasikan dengan baik.

Menurut Grindle (2008:30) implementasi adalah suatu proses umum tindakan administratif yang dapat diselidiki pada tingkat program tertentu. Secara etimologis implementasi itu dapat dimaksudkan sebagai suatu aktivitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil.

Mazmanian dan Sabatier (2015:3) menyatakan bahwa implementasi yaitu pelaksanaan dari kebijakan dasar hukum juga berbentuk perintah keputusan, atau keputusan pengadilan. Proses pelaksanaannya berlangsung setelah jumlah tahapan seperti tahapan proses undang-undang yang kemudian output dalam bentuk pelaksanaan kebijakan hingga kebijakan korektif bersangkutan.

Sedangkan Harsono (2002:67) mengemukakan bahwa implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi, pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan implementasi merupakan suatu pelaksanaan kebijakan yang energik, dimana dalam pelaksanaan kebijakan adanya suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan baik secara individu,

pejabat pemerintah maupun swasta yang pada akhirnya akan memperoleh suatu hasil yang sepadan dengan tujuan kebijakan tersebut.

2.2 Pengertian Kebijakan

Pada umumnya kebijakan dianggap sebagai petunjuk untuk melakukan atau perantara untuk berfikir. Kebijakan dibuat dapat menunjukkan suatu tindakan mencapai tujuan, menguraikan bagaimana cara pencapaian tujuan dengan memastikan petunjuk yang harus diikuti. Kebijakan ini dibuat juga untuk menjamin ketetapan tujuan untuk menghindari keputusan yang berkonsepsi sempit dan berdasarkan kelayakan.

Wahab (2008:40-50) berpendapat bahwa istilah kebijakan masih menjadi perdebatan para ahli. Maka untuk mengetahui istilah kebijakan, wahab memberikan petunjuk sebagai berikut : a. kebijakan harus dibedakan dari keputusan; b. kebijakan sebenarnya tidak serta merta dapat dibedakan dari administrasi; c. kebijakan mencakup perilaku dan harapan-harapan; d. kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan; e. kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai; f. setiap kebijakan memiliki tujuan atau sasaran tertentu baik eksplisit maupun implisit; g. kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu; h. kebijakan meliputi hubungan-hubungan yang bersifat antar-organisasi dan yang bersifat intra organisasi; i. kebijakan sistem meski tidak eksklusif menyangkut peran kunci lembaga-lembaga pemerintah; dan j. kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif.

Menurut Tachjan (2006: 19) kebijakan adalah keputusan atas sejumlah atau serangkaian pilihan yang berhubungan satu sama lain yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Tangkilisan (2003:2) kebijakan merupakan aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan pemerintah dalam menyelesaikan masalah dimasyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung.

2.3 Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan suatu lintasan untuk tercapainya tujuan bersama yang diimpikan. Kebijakan publik merupakan seluruh sarana dan prasarana untuk mencapai suatu cita-cita/tujuan. Dengan sebutan lain kebijakan publik adalah hal-hal yang dirumuskan dan ditetapkan pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan.

Menurut Dunn (Syafiie 2006:104) Kebijakan Publik adalah Suatu rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintahan, seperti pertahanan keamanan, publik, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan dan lain-lain.

Menurut Thomas R. Dye (2016:16) kebijakan publik adalah apa saja yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan. Dalam

pengertian ini, pusat perhatian dari kebijakan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah, melainkan termasuk apa saja yang tidak dilakukan oleh pemerintah.

Menurut Nugroho R (2004:1-7) kebijakan publik adalah suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya. Setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai dengan bobot pelanggarannya yang dilakukan dengan sanksi dijatuhkan didepan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatuhkan sanksi.

Tachjan (2006: 15) mengemukakan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan yang mengandung konsekuensi moral yang di dalamnya adanya keterkaitan akan kepentingan rakyat banyak dan keterkaitan terhadap tanah air atau tempat dimana yang bersangkutan berada.

Sementara itu menurut Abidin (2006 : 22) mengemukakan kebijakan publik adalah intervensi pemerintah yang bertujuan untuk mengubah kondisi yang ada atau yang mempengaruhi arah-arrah dan kecepatan perubahan yang sedang berlangsung dalam masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah aktivitas-aktivitas yang terdapat kerjasama didalamnya yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dimasyarakat serta memberikan dampak terhadap masyarakat tersebut.

2.4 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Pada prinsipnya implementasi kebijakan publik merupakan cara sebuah kebijakan untuk memperoleh kebijakannya tidak lebih dan tidak kurang, terdapat

dua pilihan langkah untuk mengimplementasikan kebijakan publik yaitu mengimplementasikan secara langsung dalam bentuk program-program atau melalui perumusan kebijakan.

Pasolong (2016:29) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan bagian dari administrasi publik, karena ruang lingkup administrasi publik salah satunya adalah kebijakan publik, yang terdapat cara-cara untuk mengimplementasi kebijakan publik didalamnya.

Menurut Mustopadidjaja (2002:112) implementasi kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang ada dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Sementara menurut Tachjan (2006:25) implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang disetujui setelah kebijakan ditetapkan. Kegiatan ini terdapat diantara evaluasi kebijakan dan perumusan kebijakan. Adanya logika yang terkandung dalam implementasi kebijakan publik yang menguraikan atau menurunkan alternative-alternatif yang masih abstrak atau makro yang menjadi cadangan yang bersifat nyata dan makro.

Dwijowijoto (2001:154) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik pada prinsipnya adalah suatu upaya agar sebuah kebijakan dapat memperoleh tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang dapat dilakukan yaitu :

1. Langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program.

2. Melalui formulasi kebijakan turunan dari kebijakan publik tersebut.

Berdasarkan pernyataan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah suatu ukuran dalam proses kegiatan administrasi yang disepakati setelah kebijakan dirumuskan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Adapun unsur-unsur implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Tachjan (2008:37) antara lain, yaitu: a. adanya program yang akan dilaksanakan, dapat menggambarkan atau mencerminkan secara menyeluruh mengenai arah, strategi dan sasaran yang ditempuh oleh setiap unit administratif dalam memecahkan masalah-masalah yang berkembang, tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang hendak dicapai; b. target yang ingin dicapai dari program yang diterbitkan, kelompok masyarakat yang menjadi sasaran, dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, perubahan peningkatan; c. unsur pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan, yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pengawasan terhadap kebijakan yang diterbitkan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu penerapan dari kebijakan yang telah disusun pemerintah untuk memperoleh tujuan tertentu.

2.5 Model Implementasi Kebijakan Publik

Model implementasi kebijakan publik merupakan suatu upaya untuk memudahkan penjelasan pada suatu fenomena. Menurut Widodo (2011:96- 110) dalam model implementasi kebijakan publik terdapat empat variabel/faktor yang

berperan penting dalam memperoleh keberhasilan implementasi, diantaranya faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yaitu sebagai berikut:

1) Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada orang lain (komunikan). Berarti, komunikasi kebijakan merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*). Dengan kata lain komunikasi menunjukkan bahwa setiap kebijakan akan dapat dijalankan dengan baik jika adanya komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan dengan para kelompok sasaran (*target group*).

2) Sumber Daya (*Resourch*)

Sebagaimana jelas dan konsistensinya bahwa sumberdaya ialah ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan minimnya mempunyai sumber-sumber daya untuk menjalankan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Dengan kata lain bahwa sumberdaya menunjukkan setiap kebijakan harus di dukung oleh sumberdaya yang memadai, baik sumberdaya manusia, maupun sumberdaya finansial.

3) Disposisi (*Disposition*)

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berdampak dalam implementasi kebijakan. Apabila implementasi memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat melaksanakan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat

kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan berjalan dengan baik.

4) Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Aspek struktur organisasi ini mencakup dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Biasanya aspek pertama mekanisme dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat standart operation procedur (SOP). SOP menjadi acuan bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak menyimpang dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua adalah struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak baik. Struktur birokrasi juga menunjukkan bahwa struktur birokrasi menjadi hal yang penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup 2 hal penting pertama adalah mekanisme dan kedua struktur organisasi pelaksana itu sendiri.

2.6 Fungsi Kepala Lingkungan

Secara umum, fungsi merupakan suatu keharusan atau kewajiban yang dilakukan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara berkala/rutin sesuai dengan keahlian yang ia miliki untuk menyelesaikan program kerja yang sudah dibuat berdasarkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi.

Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, fungsi merupakan kegunaan dari suatu hal, daya guna sekaligus pekerjaan yang dilakukan. Menurut The Liang

Gie dalam Manulang, fungsi merupakan sekelompok kegiatan yang termasuk pada jenis yang sama menurut sifatnya, pelaksanaan ataupun pertimbangan lainnya. Definisi tersebut mempunyai persepsi yang serupa dengan definisi fungsi menurut Manullang (2008:22), yaitu fungsi adalah rincian tugas yang sejenis atau erat kaitannya satu dengan yang lain untuk dilaksanakan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-masing berdasarkan sifat atau pelaksanaannya.

Sebagaimana diketahui kepala lingkungan adalah unsur pelaksana tugas kepala kelurahan dengan wilayah kerja tertentu (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa). Maka sesungguhnya kepala lingkungan mempunyai tugas yang melekat dengan tugas camat dan lurah, yaitu mengontrol wilayah dari segi pelayanan kepada masyarakat, kebersihan keamanan dan ketertiban lingkungan. Adapun fungsi kepala lingkungan yang telah ditetapkan pada Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 9 Tahun 2017 Pasal 18, antara lain :

- a. Pendataan kependudukan dan pelayanan administrasi pemerintahan lainnya;
- b. Pemeliharaan keamanan, ketertiban masyarakat, dan kerukunan hidup antar warga dan kebersihan lingkungan;
- c. Pembuat gagasan dalam pelaksanaan pembangunan dengan mengembangkan aspirasi masyarakat;
- d. Penggerak swadaya gotong royong dan partisipasi masyarakat di wilayahnya;
dan
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat dan/atau lurah sesuai dengan fungsinya.

Pekerjaan kepala lingkungan sesungguhnya tidak mengenal waktu, bisa saja mereka bekerja 24 jam jika terdapat permasalahan dilingkungannya. Kepala lingkungan bertanggung jawab dalam mengontrol ketertiban dan keamanan lingkungan, sama halnya dengan mengajak dan mengumpulkan masyarakat dalam menjaga keamanan agar membuat lingkungan aman dan menyenangkan.

2.7 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan berupa barang dan jasa yang memiliki sifat tidak bisa dilihat. Dalam kata pelayanan selalu diikuti oleh kata “Publik” yang berarti masyarakat banyak atau untuk keperluan orang banyak. Dengan hal ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pemerintah menyediakan pelayanan. Dengan demikian, kebutuhan banyak orang dapat terwujud dengan baik karena adanya pelayanan.

Pelayanan publik (*public service*) adalah pemberian atau pelayanan kepada masyarakat berupa pengguna sarana umum baik jasa ataupun non jasa yang disediakan oleh badan publik dalam hal ini pemerintah. Dalam pemerintahan, penyedia layanan adalah aparat pemerintah dan semua fitur kelemagaannya.

Menurut Moenir (2001:12) pelayanan publik adalah seluruh aktivitas yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Selanjutnya Moenir (2001:34) berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan pertolongan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Para pegawai dalam bersikap serta berperilaku

harus berpedoman pada; 1) dasar hukum yang jelas; 2) hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka; 3) interaksi berlangsung secara rasional dan objektif.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Ada lima indikator pelayanan publik yaitu: *reliability* yang di tandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang di tandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang di tandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang di tandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; dan *empaty*, yang di tandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. (Sinambela, 2006:7)

Sjahrir (1992:156) mengemukakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat/pelanggan sekurang-kurangnya mengandung 5 unsur pokok yaitu; 1) Terdapat pelayanan yang merata dan sama. Tidak ada deskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat terhadap semua masyarakat. Pelayanan tidak menganak tirikan dan menganak emaskan keluarga, pangkat, suku bangsa, sesame agama diperlakukan sama tanpa memandang status ekonomi hal ini membutuhkan kejujuran dan tepo seliro; 2) Pelayanan yang diberikan harus tepat waktunya, pelayanan oleh aparat dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan dan menjengkelkan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan para pelanggan;

3) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berlanjut. Dalam hal ini berarti pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada yang membutuhkan pelayanan; 4) Pelayanan yang diberikan memenuhi kuantitas barang dan jasa; 5) Pelayanan merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dan penampilannya.

Sebagaimana yang dikemukakan Moenir (1992:123-127) pelaksanaan pelayanan memiliki faktor-faktor, diantaranya adalah: 1) Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang termasuk dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai dalam segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa efek sangat positif terhadap organisasi. Hal itu akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam menjalankan tugas, sehingga tercapai hasil sesuai standar yang telah ditetapkan; 2) Faktor aturan, yaitu aturan dalam organisasi yang mendasari operasi layanan. Aturan mutlak adalah kebenaran yang memungkinkan organisasi dan pekerjaan dilakukan secara tertib dan terarah. Oleh karena itu, aturan ini perlu dipahami oleh organisasi yang berkepentingan; 3) Faktor organisasi, merupakan alat yang memungkinkan mekanisme operasi layanan beroperasi dalam upaya mencapai tujuan. Faktor organisasi disini maksudnya adalah pendapatan pegawai, berperan sebagai penunjang kinerja pelayanan. Penghasilan yang cukup akan memotivasi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik; 4) Faktor keterampilan petugas, yaitu kapasitas dan keterampilan pegawai dalam menjalankan pekerjaan. Dalam administratif, ada tiga keterampilan yang dibutuhkan, yaitu kemampuan manajemen, kemampuan teknis, dan kemampuan menghasilkan konsep; 5) Faktor sarana, yaitu tujuan yang

diperlukan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana tersebut meliputi perlengkapan, perbekalan, peralatan dan fasilitas lain yang melengkapi sarana komunikasi dan segala sarana komunikasi lainnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk tindakan pelayanan yang dilakukan oleh agen/instansi sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan masyarakat baik berupa barang ataupun jasa sesuai dengan pedoman yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.8 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut seperti yang sudah diatur didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 :

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Hukum

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi (Ketepatan) Produk

Pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

7) Kelengkapan saran dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan akses (Aksesibilitas)

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Aksesibilitas disini adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.

9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.

10) Kenyamanan Lingkungan

Pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan

fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari penjelasan prinsip-prinsip pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan secara umum dengan memahami bagaimana pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai pedoman bagi pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, prinsip pelayanan dapat membantu masyarakat mengevaluasi kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu cara pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat ini berdasarkan kenyataan.

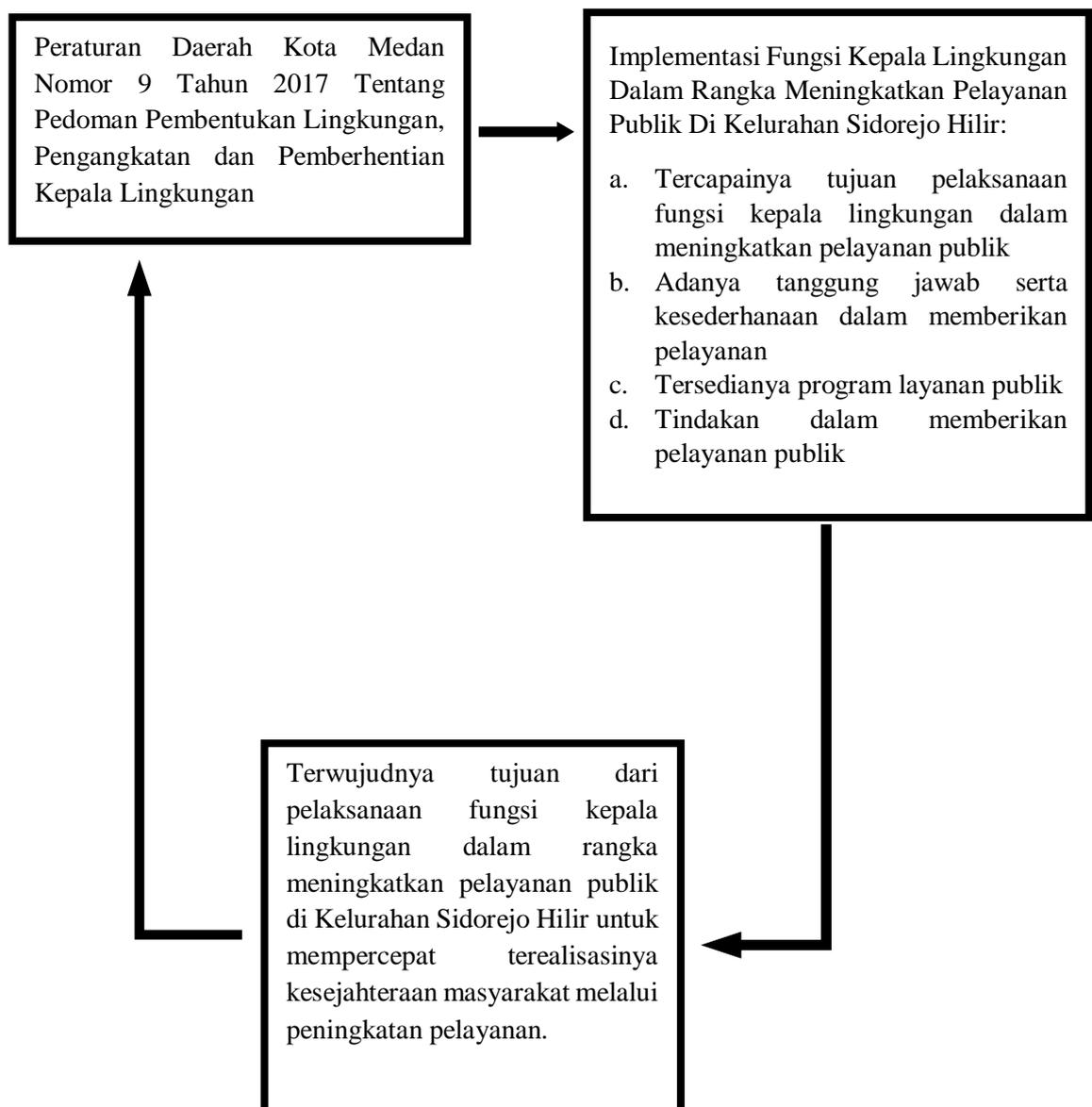
Menurut Sugiono (2010:11) penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu dengan variable lain.

Penelitian ini dipilih karena bersifat menyeluruh (*holistic*), dinamis dan menggeneralisasi. Hal ini memiliki tujuan yang sama yaitu untuk melihat bagaimana implementasi fungsi kepala lingkungan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Sidorejo Hilir yang merupakan suatu fenomena sosial dimana membutuhkan informasi secara menyeluruh dan mendalam dari masing-masing informan kunci maupun utama agar dapat dilihat dengan jelas apa yang sesungguhnya terjadi dilapangan.

3.2 Kerangka Konsep

Berdasarkan judul penelitian, maka batasan-batasan konsep yang dipakai dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.1



3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak. Lebih jelasnya definisi konsep digunakan untuk mengubah konsep-konsep yang berupa segala ketentuan dengan kata-kata menggunakan atau gejala yang bisa didapati orang lain faktanya. Berkaitan dengan hal itu, maka dalam penelitian ini, digunakan konsep-konsep sebagai berikut :

- 1) Implementasi merupakan suatu pelaksanaan kebijakan yang energik, dimana dalam pelaksanaan kebijakan adanya suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan baik secara individu, pejabat pemerintah maupun swasta yang pada akhirnya akan memperoleh suatu hasil yang sepadan dengan tujuan kebijakan tersebut.
- 2) Kebijakan adalah tindakan pemerintah dalam menyelesaikan masalah dimasyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung.
- 3) Kebijakan publik adalah aktivitas-aktivitas yang terdapat kerjasama didalamnya yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dimasyarakat serta memberikan dampak terhadap masyarakat tersebut.
- 4) Implementasi kebijakan publik adalah suatu penerapan dari kebijakan yang telah disusun pemerintah untuk memperoleh tujuan tertentu.
- 5) Fungsi kepala lingkungan (kepling) merupakan perpanjangan tangan pemerintah kota (pemko) di tengah-tengah masyarakat. Sesungguhnya kepala lingkungan memiliki tugas dan fungsi yang erat dengan tugas camat

dan lurah, yaitu mengontrol wilayah dari segi pelayanan kepada masyarakat, kebersihan, keamanan dan ketertiban lingkungan.

- 6) Pelayanan publik merupakan bentuk tindakan pelayanan yang dilakukan oleh agen/instansi sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan masyarakat baik berupa barang ataupun jasa sesuai dengan pedoman yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi penelitian menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut.

Kategorisasi dari penelitian ini adalah :

- a. Tercapainya tujuan pelaksanaan fungsi kepala lingkungan dalam meningkatkan pelayanan publik
- b. Adanya tanggung jawab serta kesederhanaan dalam memberikan pelayanan
- c. Tersedianya program layanan publik
- d. Tindakan dalam memberikan pelayanan publik

3.5 Narasumber

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan individu sebagai narasumber guna melengkapi data-data yang diperlukan dalam penelitian kualitatif ini. Adapun narasumber dari penelitian ini adalah :

1. Kelurahan Sidorejo Hilir

Nama : Yurian Fahmy Lubis, S.STP, MAP

Umur : 37

Jabatan : Lurah

2. Kelurahan Sidorejo Hilir

Nama : Suyanti

Umur : 48

Jabatan : Kepala Lingkungan III

3. Kelurahan Sidorejo Hilir

Nama : Suyetno

Umur : 48

Jabatan : Kepala Lingkungan VI

4. Kelurahan Sidorejo Hilir

Nama : Muhammad Khuzairah Nasution

Umur : 27

Jabatan : Kepala Lingkungan V

5. Masyarakat

Nama : Muji Rahayu

Umur : 68

Jabatan : Wiraswasta

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, mengumpulkan data merupakan hal yang sangat penting. Untuk memperoleh keterangan serta data dari narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Data Primer

Teknik pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang diperoleh secara langsung ditempat penelitian melalui wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab dengan pihak-pihak terkait secara langsung atau memberi pertanyaan kepada individu yang bersangkutan dengan objek penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan teknik pengumpulan data lapangan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang kemudian dianalisis, baik dokumen tertulis, ataupun dokumen elektronik. Kemudian dokumen-dokumen yang telah diperoleh di analisis, dipadukan dan dibandingkan sampai terbentuk suatu kajian yang sistematis dan utuh.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu data yang didapatkan melalui pengumpulan data kemudian di interpretasikan sepadan dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Setelah itu data yang telah diperoleh dari hasil wawancara akan diuraikan secara deskriptif dengan analisis kualitatif.

Analisis data menurut Bogden (Sugiono, 2016:140) adalah suatu proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam mengambil kesimpulan. Terdapat tiga jalur dalam proses analisis yang terjadi secara bersamaan dan menentukan hasil akhir, yaitu :

1. Reduksi data, merupakan elemen utama dalam analisis yang merupakan proses seleksi, penyederhanaan, memfokuskan, dan abstraksi data, proses ini berjalan selama penelitian.
2. Penyajian data, merupakan suatu kumpulan sistem informasi deskripsi dalam bentuk tuturan yang memungkinkan dapat dilakukan simpulan penelitian. Kajian ini merupakan susunan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis.
3. Penarikan kesimpulan, merupakan simpulan yang wajib di validasi agar cukup kuat dan dapat di pertanggungjawabkan, maka perlu dilakukan tindakan pengulangan yang bertujuan untuk penguatan penelusuran data.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Lurah Sidorejo Hilir di Jalan Dahlia Nomor 33 Medan. Dengan perkiraan waktu penelitian yang dilakukan pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2022.

3.9 Ringkasan Objek Penelitian

a. Informasi Kelurahan Sidorejo Hilir

Kelurahan Sidorejo Hilir merupakan salah satu kelurahan yang terdapat dalam wilayah Kecamatan Medan Tembung. Kelurahan Sidorejo Hilir memiliki wilayah yang cukup luas dan penduduk yang cukup padat, dan juga terdapat instansi pemerintahan yaitu puskesmas pembantu sehingga

urusan yang berbentuk pelayanan masyarakat tidak terlalu susah untuk menjangkau jarak yang jauh. Kelurahan Sidorejo Hilir mempunyai luas wilayah kurang lebih 115 Ha yang terbagi dalam 13 (tigabelas) lingkungan. Adapun batas-batas Kelurahan Sidorejo Hilir adalah sebagai berikut :

- a) Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Indra Kasih
- b) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Sidorejo
- c) Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan
- d) Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Tegal Rejo Kecamatan Medan Perjuangan

Jarak tempuh dari Kelurahan Sidorejo Hilir ke kantor Kecamatan Medan Tembung sekitar 10 menitan dengan menggunakan kendaraan roda dua.

b. Visi dan Misi Kelurahan Sidorejo Hilir

1. Visi

- a) Terwujudnya masyarakat yang memiliki identitas kependudukan
- b) Terwujudnya adanya standart pelayanan KTP/KRT kepada masyarakat
- c) Terwujudnya pengusaha yang taat kepada peraturan yang berlaku
- d) Terwujudnya standart pelayanan perizinan yang sesuai dengan peraturan kepada masyarakat
- e) Terwujudnya pelaksanaan pendidikan bagi anak-anak yang wajib belajar

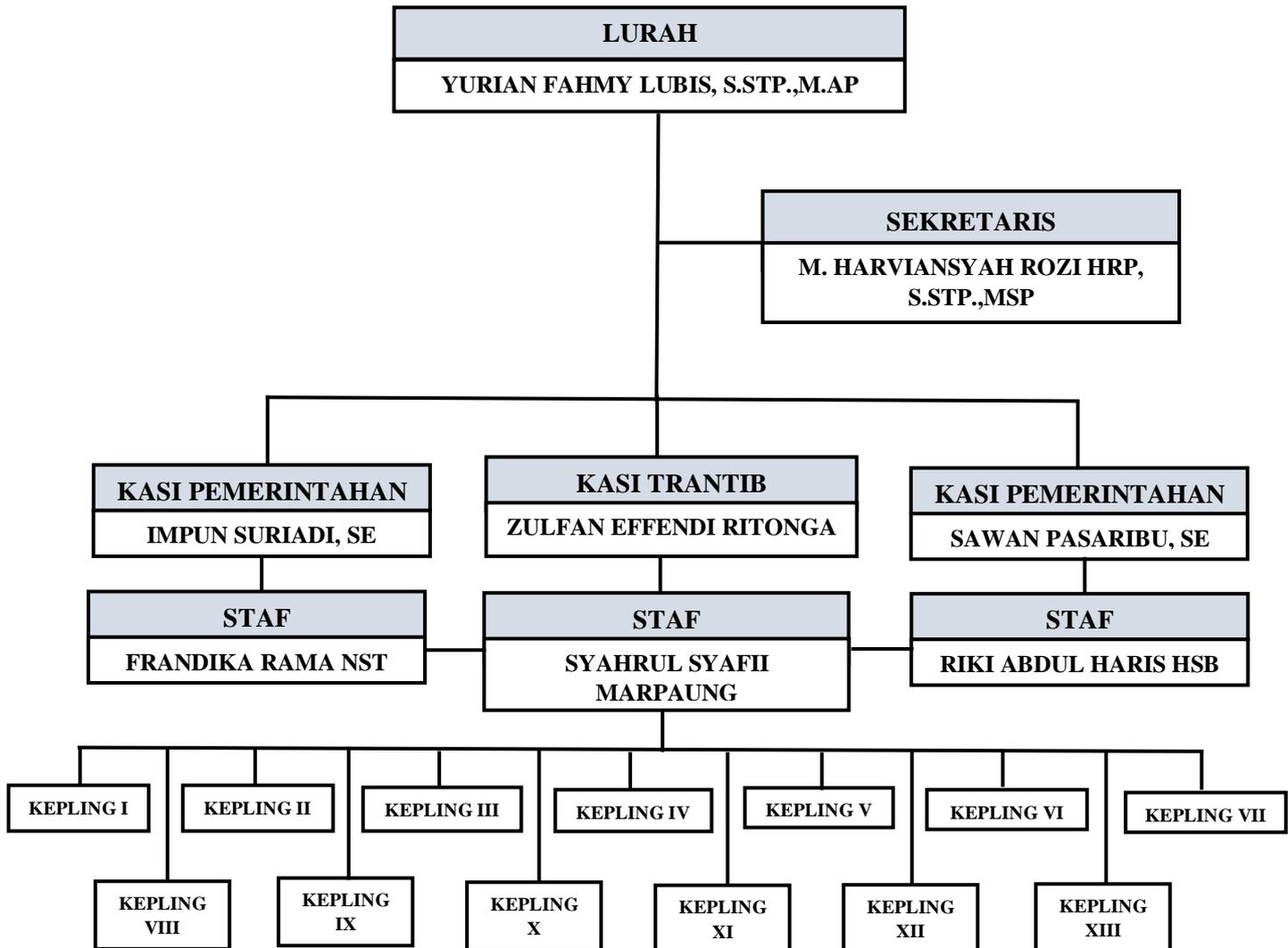
f) Tercapainya tingkat kesehatan masyarakat yang menyeluruh

2. Misi

- a) Meningkatkan kualitas jasa pelayanan kepada masyarakat
- b) Meningkatkan prasarana dan sarana pelayanan kepada masyarakat
- c) Meningkatkan sumber daya aparat pemberi jasa pelayanan kepada masyarakat
- d) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pelaksanaan manajemen pembangunan
- e) Meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa pelayanan di bidang pendidikan dan kesehatan kepada masyarakat

Gambaran pelayanan Perangkat Daerah Kelurahan Sidorejo Hilir Kecamatan Medan Tembung dapat dilihat dalam bagan struktur organisasi seperti pada bagan berikut ini :

Gambar 3.2
Struktur Organisasi Kelurahan Sidorejo Hilir



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dilapangan dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab atau wawancara dengan narasumber yang memiliki wewenang untuk memperoleh informasi atau jawaban yang tepat dan akurat, yang mana wawancara ini dilakukan dengan cara menyampaikan beberapa pertanyaan kepada narasumber dan kemudian disimpulkan.

Hasil penelitian ini terfokus pada Kelurahan Sidorejo Hilir Kecamatan Medan Tembung. Sumber data dari penelitian ini adalah sebanyak 5 orang yang terdiri dari 1 orang lurah, 3 orang kepala lingkungan, dan 1 warga setempat.

4.1.1 Deskripsi Narasumber

Adapun deskripsi narasumber untuk mendukung perolehan data dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, narasumber dikelompokkan hanya menjadi dua yaitu narasumber berjenis kelamin laki-laki dan berjenis kelamin perempuan.

Pada tabel berikut disajikan persentase untuk masing-masing kategori :

Tabel 4.1
Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	3	60%
2.	Perempuan	2	40%
	Jumlah	5	100%

Sumber : Data Wawancara Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki - laki dengan frekuensi sebanyak 3 orang atau 60%. Begitu halnya dengan frekuensi perempuan sebanyak 2 orang atau 40%.

b. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Berdasarkan umur, narasumber dikelompokkan menjadi 3 kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 20 – 29 tahun, umur 30 – 39 tahun, umur 40 – 49 tahun, dan umur 50 – 59 tahun. Pada tabel dibawah ini disajikan persentase untuk masing-masing kategori umur :

Tabel 4.2
Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20 – 29 Tahun	1	20%
2.	30 – 39 Tahun	1	20%
3.	40 – 49 Tahun	2	40%
4.	50 – 59 Tahun	-	-

5.	60 – 69 Tahun	1	20%
Jumlah		5	100%

Sumber : Data Wawancara Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berumur 40 – 49 tahun dengan frekuensi sebanyak 2 orang atau 40%. Dan yang lainnya dengan umur 20 – 29 tahun, 30 – 39 tahun, dan umur 60 – 69 tahun dengan frekuensi 1 orang atau 20%.

c. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

Narasumber yang diwawancara di kategorikan berdasarkan pekerjaan yang dimilikinya. Pekerjaan narasumber terdiri dari tiga kelompok pekerjaan yaitu pegawai negeri sipil, wiraswasta, dan kepala lingkungan. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing – masing kategori sebagai berikut :

Tabel 4.3

Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Pegawai Negeri Sipil	1	20%
2.	Wiraswasta	1	20%
3.	Kepala Lingkungan	3	60%
Jumlah		5	100%

Sumber : Data Wawancara Tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber bekerja sebagai kepala lingkungan dengan frekuensi 3 orang atau 60% dan sebagai

wiraswasta dan pegawai negeri sipil dengan masing-masing frekuensi 1 orang atau 20%.

4.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

a. Tercapainya tujuan pelaksanaan fungsi kepala lingkungan dalam meningkatkan pelayanan publik

Tercapainya tujuan pelaksanaan fungsi kepala lingkungan merupakan hal yang sangat penting dalam menuntaskan suatu perkara atau masalah yang ada dalam suatu lingkungan. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2017 kepala lingkungan memiliki fungsi yang diantaranya adalah: a. melakukan pendataan dan pelayanan administrasi lainnya; b. pemeliharaan keamanan, ketertiban masyarakat, dan kerukunan hidup antar warga dan kebersihan lingkungan; c. pembuat gagasan dalam pelaksanaan pembangunan dengan mengembangkan aspirasi masyarakat; d. penggerak swadaya gotong royong dan partisipasi masyarakat di wilayahnya; dan e. melakukan tugas lain yang diberikan camat dan/atau lurah, sesuai dengan fungsinya. Adanya tindakan yang diambil ialah jalan keluar yang tepat dan berguna dalam menyelesaikan kebijakan terhadap suatu proses kebijakan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yurian Fahmy Lubis, S.STP.,M.AP, selaku lurah Sidorejo Hilir pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 10.43 WIB, beliau menjelaskan bahwa untuk tercapainya tujuan pelaksanaan fungsi kepala lingkungan dilakukannya pendataan kependudukan secara berkala, salah satu caranya adalah adanya kegiatan sensus penduduk yang dilakukan setiap 5 tahun sekali dan tiap-tiap keluarga wajib memiliki kartu keluarga. Kemudian

adanya kegiatan mutasi mutandis yaitu pendataan keluarga yang masuk ataupun keluarga yang keluar atau pindah dari kelurahan tersebut. Mutasi mutandis ini merupakan tugas kasi pemerintahan kelurahan yang dilakukan setiap bulan.

Selain pendataan kependudukan, untuk tercapainya tujuan fungsi kepala lingkungan adalah kepala lingkungan harus menghimbau warganya untuk menjaga kebersihan perkarangan rumah masing-masing dan harus selalu siaga melayani segala kebutuhan atau keperluan masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suyanti selaku kepala lingkungan III yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 10.51 WIB, beliau mengatakan bahwa sejauh ini pendataan kependudukan di Sidorejo Hilir cukup baik dan lancar. Pendataan kependudukan ini rutin dilakukan agar data warga yang masuk dan keluar jelas diketahui dan dapat mempermudah dalam penyaluran bantuan-bantuan pemerintah dan lainnya.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 11.13 WIB dengan Bapak Suyetno selaku kepala lingkungan VI. Beliau menjelaskan bahwa pendataan kependudukan di masing-masing lingkungan kelurahan Sidorejo Hilir dilakukan cukup bagus dan rutin dengan cara mendatangi dari rumah ke rumah (*door to door*) untuk mendata dengan menggunakan kartu keluarga (KK). Untuk itu pentingnya tiap-tiap keluarga mempunyai kartu keluarga agar mempermudah dalam melakukan pendataan kependudukan. Selain itu untuk tercapainya fungsi kepala lingkungan yang lainnya adalah memberikan beberapa program-program pemerintah seperti bantuan sosial, Program Keluarga Harapan (PKH), Kartu Indonesia Sehat (KIS), dan lainnya

kepada masyarakat yang membutuhkan atau yang benar-benar memerlukan bantuan tersebut.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Bapak Muhammad Khuzaifah Nasution selaku kepala lingkungan V yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 11.20 WIB, yang mana beliau menjelaskan sama halnya dengan yang dijelaskan oleh narasumber lainnya bahwa pendataan kependudukan di Sidorejo Hilir rutin dilakukan melalui mendatangi rumah warga masing-masing. Kemudian adanya sensus penduduk yang dilakukan setiap 5 tahun sekali, yang nantinya petugas dari sensus akan terjun kelapangan mendatangi rumah ke rumah untuk mendata dan didampingi oleh masing-masing kepala lingkungan (kepling) disetiap lingkungan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Muji Rahayu yang merupakan salah satu warga Sidorejo Hilir yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 13.20 WIB. Beliau mengatakan bahwa pendataan kependudukan yang dilakukan kepala lingkungan sudah berjalan dengan baik, yang dilakukan dengan cara kepala lingkungan terjun langsung kelapangan untuk mendata secara rutin. Kemudian kepala lingkungan standby 24 jam untuk melayani segala kebutuhan ataupun keluhan masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan tujuan pelaksanaan fungsi kepala lingkungan dalam meningkatkan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik. Kepala lingkungan di Sidorejo Hilir dapat bekerja 24 jam guna melayani warga-warganya dan siaga dalam hal apapun.

b. Adanya tanggung jawab serta kesederhanaan dalam memberikan pelayanan

Tanggung jawab dan kesederhanaan dalam memberikan pelayanan merupakan bagian dari prinsip-prinsip pelayanan, yang mana prinsip-prinsip pelayanan harus dijalankan dan dipedomani dengan sebagaimana mestinya agar dapat membantu dan memperlancar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yurian Fahmy Lubis, S.STP.,M.AP yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 10.43 WIB. Beliau menjelaskan bahwa salah satu bentuk tanggung jawab kepala lingkungan dalam memberikan pelayanan adalah dengan cara melayani warga dengan ikhlas dan sepenuh hati. Bila perlu kepala lingkungan mendatangi masing-masing rumah warganya untuk mengetahui masalah atau keluhan apa yang sedang dialami warganya tersebut. Kemudian dalam memberikan pelayanan kepala lingkungan harus memberikan prosedur yang mudah dan tidak mempersulit warga. Jika terjadi masalah dilingkungannya kepala lingkungan harus terjun langsung ke lokasi untuk melihat permasalahannya dan diselesaikan dengan cara mediasi dan kekeluargaan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 10.51 WIB dengan Ibu Suyanti selaku kepala lingkungan III Sidorejo Hilir mengatakan bahwa tanggung jawab kepala lingkungan merupakan hal yang harus melekat didalam diri kepala lingkungan salah satu caranya dengan cara memberi himbauan dan terjun langsung kelapangan untuk memantau daerah

sekitar dan warga-warganya. Jika terdapat masalah atau konflik dilingkungannya kepala lingkungan harus siaga dan cepat turun ke lokasi untuk menyelesaikan masalah tersebut dan melakukan musyawarah kepada yang bersangkutan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suyetno selaku kepala lingkungan VI Sidorejo Hilir yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 11.13 WIB beliau mengatakan bahwa kepala lingkungan selalu memantau dan melihat setiap saat bagaimana keadaan lingkungannya. Untuk menghadapi keluhan atau persoalan masyarakat kepala lingkungan akan melakukan musyawarah dan mendengarkan segala keluhan yang dihadapi warganya. Prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan pun tidak sulit, jika ada keperluan administrasi dan keperluan lainnya kepala lingkungan siap membantu tanpa perantara.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan kepala lingkungan V Sidorejo Hilir yaitu Bapak Muhammad Khuzaifah Nasution yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 11.20 WIB beliau mengatakan bahwa memang tugas kepala lingkungan itu 24 jam, harus selalu siaga dan standby dalam memberikan pelayanan apapun kepada warga tanpa mempersulit urusannya. Pemberian pelayanan dilakukan sesuai SOP (*standart operational procedur*) yang berlaku.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Muji Rahayu selaku warga Sidorejo Hilir yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 13.20 WIB. Beliau mengatakan bahwa tanggung jawab kepala lingkungan

akan memberikan pelayanan sudah cukup baik namun terkadang masih ada yang mempersulit jika warga sedang memerlukan keperluan administrasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan tanggung jawab kepala lingkungan Sidorejo Hilir dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan bagus dan baik, akan tetapi terkadang jika ada warga ada keperluan administrasi masih dipersulit dengan prosedur yang berbelit-belit.

c. Tersedianya program layanan publik

Tersedianya program layanan publik merupakan salah satu indikator terimplementasinya sebuah kebijakan. Setelah melakukan wawancara dengan beberapa narasumber, terdapat beberapa program layanan publik yang ada di Sidorejo Hilir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lurah Sidorejo Hilir yaitu Bapak Yurian Fahmy Lubis, S.STP.,M.AP yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 10.43 WIB beliau mengatakan bahwa terdapat beberapa program layanan publik di Sidorejo Hilir yaitu salah satunya dalam bidang kesehatan yaitu posyandu lansia dan posyandu anak-anak yang dilaksanakan 1 sampai 2 kali dalam sebulan di 9 titik posyandu di kelurahan Sidorejo Hilir, dari kesembilan posyandu ini akan dilaksanakan posyandu secara bergilir. Untuk meningkatkan kualitas dari program-program tersebut kepala lingkungan harus menjemput bola guna memenuhi keperluan warga-warganya, kemudian agar program-program tersebut dapat diketahui dan diakses oleh masyarakat biasanya informasi akan disampaikan melalui masjid, media sosial, rumah ibadah, dan lainnya.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suyanti selaku kepala lingkungan III Sidorejo Hilir yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 10.51 WIB. Beliau mengatakan program-program layanan publik yang ada di Sidorejo Hilir beragam, mulai dari program-program bantuan dari pemerintah, posyandu, dan sebagainya. Penyaluran bantuan-bantuan ini biasanya akan dilakukan pendataan terlebih dahulu agar pembagiannya bisa menyeluruh dan adil.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suyetno selaku kepala lingkungan VI Sidorejo Hilir yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 11.13 WIB bahwa program-program layanan publik yang ada di Sidorejo Hilir bermacam-macam, salah satunya yang sering diadakan adalah posyandu anak-anak dan posyandu lansia. Selain posyandu, dibidang kesehatan juga terdapat program jamkesmas yang merupakan program dari pemerintah untuk menjamin kesehatan masyarakat. Terdapat juga program keluarga harapan (PKH) untuk keluarga yang kurang mampu, yang mana PKH ini merupakan salah satu program dari pemerintah juga.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan kepala lingkungan V Sidorejo Hilir yaitu Bapak Muhammad Khuzafah Nasution yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 11.20 WIB beliau menjelaskan tidak jauh berbeda dengan narasumber lainnya, bahwa program layanan publik yang ada di kelurahan Sidorejo Hilir salah satunya posyandu yang diadakan 1 kali hingga 2 kali dalam sebulan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Muji Rahayu selaku warga Sidorejo Hilir yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 13.20 WIB beliau mengatakan program layanan publik di Kelurahan Sidorejo Hilir sudah berjalan cukup baik terlebih lagi posyandu yang rutin diadakan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa program-program layanan publik yang ada di Sidorejo Hilir sudah berjalan sangat baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

d. Tindakan dalam memberikan layanan publik

Dalam memberikan layanan publik kepala lingkungan harus melakukan tindakan yang diantaranya adalah pengawasan dan pengarahan. Dibutuhkan kerjasama antara kepala lingkungan dengan warga setempat agar terlaksananya fungsi-fungsi kepala lingkungan yang telah ditetapkan di Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2017 Tentang Fungsi Kepala Lingkungan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lurah Sidorejo Hilir yaitu Bapak Yurian Fahmy Lubis, S.STP.,M.AP yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 10.43 WIB beliau mengatakan bahwa dalam mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya kepala lingkungan memantau dan bila perlu keliling setiap hari, agar mereka tau bagaimana perkembangan pembangunan di wilayahnya masing-masing. Untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat telah tersedia di tiap-tiap lingkungan pos keamanan lingkungan (poskamling) yang mana kegiatan penjagaan ini dilakukan setiap malam dengan cara berganti-gantian setiap individunya. Kemudian dalam menggerakkan partisipasi masyarakat untuk menjaga kebersihan lingkungan diadakannya gotong

royong bersama staff kelurahan, warga setempat dan kepala lingkungan yang dilakukan setiap hari sabtu secara bergilir di tiap-tiap lingkungan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suyanti selaku kepala lingkungan III Sidorejo Hilir yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 10.51 WIB. Beliau menjelaskan bahwa untuk mengawasi pelaksanaan pembangunan biasanya kepala lingkungan mendampingi dan memantau progress nya setiap hari. Kemudian adanya siskamling guna menjaga keamanan lingkungan, dan adanya gotong royong yang dilaksanakan setiap seminggu sekali di hari sabtu.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suetno selaku kepala lingkungan VI Sidorejo Hilir yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 11.13 WIB yang mana beliau mengatakan sama halnya dengan jawaban narasumber lainnya, kepala lingkungan setiap hari berkeliling dan memantau agar pembangunan di wilayahnya dapat berjalan dengan lancar. Untuk menggerakkan partisipasi masyarakat kepala lingkungan biasanya menghimbau atau mengarahkan warganya agar tidak membuang sampah sembarangan. Selain itu untuk menjaga kebersihan yang mana pihak kelurahan bekerja sama dengan dinas kebersihan untuk mengutip sampah dari rumah ke rumah warga yang dilakukan setiap hari, untuk kegiatan ini dikutip biaya retribusi sebesar Rp. 15.000,- per bulan.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan kepala lingkungan V Sidorejo Hilir yaitu Bapak Muhammad Khuzaiyah Nasution yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 11.20 WIB beliau mengatakan bahwa kepala lingkungan harus setiap hari keliling untuk memantau pembangunan di wilayahnya

dan harus mengecek apakah bangunan tersebut telah memiliki IMB (Izin Mendirikan Bangunan) atau belum.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Muji Rahayu selaku warga Sidorejo Hilir yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 pukul 13.20 WIB beliau mengatakan bahwa kepala lingkungan beserta staff kelurahan rutin mengadakan kegiatan gotong royong setiap sabtu yang dilakukan secara bergilir di masing-masing lingkungan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tindakan dalam memberikan layanan publik yang dilakukan kepala lingkungan kelurahan Sidorejo Hilir sudah berjalan dengan baik, dikarenakan kepala lingkungan yang aktif dan selalu memberi himbauan kepada masyarakatnya untuk tetap menjaga keamanan, ketertiban dan kebersihan lingkungan.

4.2 Pembahasan

a. Tercapainya tujuan pelaksanaan fungsi kepala lingkungan dalam meningkatkan pelayanan publik

Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik ditingkat kelurahan sekaligus memberikan kepastian hukum serta kewenangannya dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara di tingkat kelurahan, khususnya kelurahan Sidorejo Hilir. Dilanjutkan kerjasama antara pihak kelurahan, kepala lingkungan dengan pihak-pihak lainnya yang berkaitan dengan kebijakan ini untuk memperoleh hasil yang optimal. Adanya tujuan dalam pelaksanaan fungsi kepala lingkungan yang dilakukan oleh kepala lingkungan Sidorejo Hilir sebagai perpanjangan tangan lurah dalam melayani masyarakat

ditingkat lingkungan masing-masing, selain itu juga dapat meningkatkan pelayanan publik di kelurahan.

Dalam penelitian ini, diketahui bahwa tujuan yang telah dicapai dari implementasi fungsi kepala lingkungan berdasarkan Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2017 sudah maksimal. Kepala lingkungan di Sidorejo Hilir telah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang tertuang di dalam Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2017. Salah satu faktor yang mendorong tercapainya tujuan dari kebijakan ini adalah adanya kerjasama antar staff kelurahan, kepala lingkungan, dan warga setenpat dalam menjalankan program-program yang telah dibentuk. Kemudian pihak kelurahan juga aktif dan rutin mengedukasi atau memberi arahan kepada tiap-tiap kepala lingkungan.

Menurut Mustopadidjaja (2002:112) mengatakan bahwa “implementasi kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dimaksud untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah”.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa pelaksanaan fungsi kepala lingkungan dalam meningkatkan pelayanan publik sudah berjalan dengan optimal. Hal ini dikarenakan kepala lingkungan telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam melayani warga yang berada di wilayahnya.

b. Adanya tanggung jawab serta kesederhanaan dalam memberikan pelayanan

Tanggung jawab dan kesederhanaan merupakan bagian dari prinsip-prinsip pelayanan, yang mana dalam pembahasan ini kepala lingkungan harus

bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan harus bisa menyelesaikan keluhan serta persoalan yang dihadapi ketika proses pelayanan publik berlangsung. Kemudian kepala lingkungan juga dapat memberikan prosedur pelayanan yang mudah dan tidak mempersulit.

Dalam penelitian ini terlihat bahwa kepala lingkungan telah bertanggungjawab penuh dalam memberikan pelayanan, akan tetapi masih terdapat beberapa prosedur yang menyulitkan warga dalam pengurusan administrasi, dikarenakan masih ada kepala lingkungan yang tidak paham betul dengan hal-hal yang berkaitan dengan pengurusan administrasi kependudukan yang mana hal ini membuat masyarakat harus bolak-balik ke kantor kelurahan. Harusnya kepala lingkungan mempunyai standar pelayanan dalam melayani masyarakat mengurus sesuatu yang berhubungan dengan kepala lingkungan, karena itu hal yang terpenting untuk memberikan pelayanan yang efektif, cepat, dan responsif.

Didalam Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat (7) mengatakan standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan publik merupakan suatu teknis yang spesifik tentang tolok ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan layanan umum kepada masyarakat. Masyarakat akan menerima kualitas dan kuantitas yang terjamin dari suatu pelayanan publik karena adanya standar pelayanan publik, maka diharapkan

pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat merata untuk menghindari kesenjangan.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa kesederhanaan dalam memberikan pelayanan publik oleh kepala lingkungan Sidorejo Hilir masih dikatakan belum berjalan dengan optimal. Hal ini dikarenakan masih ada kepala lingkungan yang tidak mengetahui dengan benar bagaimana prosedur dalam pengurusan administrasi.

c. Tersedianya program layanan publik

Modal dasar dalam terimplementasinya sebuah kebijakan merupakan pengertian dari program. Sikap dan karakteristik merupakan faktor yang tidak dapat dikesampingkan dari para pelaksana peraturan dalam menyikapi suatu kebijakan. Jika pelaksana peraturan sepakat dengan isi suatu kebijakan, maka dalam hal ini dengan tersedianya program, besar kemungkinan mereka akan menjalankannya sebagaimana yang diharapkan oleh pembuat kebijakan tersebut.

Kelurahan Sidorejo Hilir memiliki beberapa program yang diantaranya adalah di bidang kesehatan mereka menyediakan posyandu lansia dan posyandu anak-anak yang mana kegiatan ini diadakan 1 sampai 2 kali dalam sebulan yang dilaksanakan di awal bulan. Selain itu terdapat juga program-program bantuan dari pemerintah seperti Program Keluarga Harapan (PKH), bantuan sosial, Bantuan Langsung Tunai (BLT), Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS), dan sebagainya. Selain itu mereka bekerjasama dengan Tenaga Kesejahteraan Sosial Kemasyarakatan (TKSK) dalam menyalurkan program-program bantuan pemerintah.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa program layanan publik di Sidorejo Hilir telah terlaksana dengan baik, namun perlu ditingkatkan lagi agar penyelenggaraan program-program kedepannya dapat berjalan semakin baik dan optimal.

d. Tindakan dalam memberikan pelayanan publik

Tanpa adanya tindakan, sebuah kebijakan publik tidak bisa dilepas begitu saja. Dilakukannya tindakan dalam sebuah kebijakan guna memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada dalam rangka untuk memperoleh tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini dibutuhkan kerjasama antara staff kelurahan, kepala lingkungan serta masyarakat agar pelayanan publik di Sidorejo Hilir dapat berjalan dengan baik. Kerjasama yang dilaksanakan kepala lingkungan adalah menjalin komunikasi dengan masyarakat untuk menghimbau dan mengarahkan dalam menjaga keamanan, ketertiban dan kebersihan lingkungan.

Tindakan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Dalam perencanaan telah disusun beberapa program diantaranya seperti yang telah disebutkan di subbab sebelumnya. Namun dalam pelaksanaannya kepala lingkungan harus memantau langsung agar penyelenggaraannya dapat berjalan dengan baik. Untuk menjaga kebersihan lingkungan kepala lingkungan beserta staff kelurahan dan jajarannya telah membuat program kegiatan rutin yaitu gotong royong. Kegiatan ini dilakukan seminggu sekali di hari sabtu dengan cara bergilir di tiap-tiap lingkungan. Dengan adanya kegiatan ini diharapkan masyarakat dapat ikut berpartisipasi dan bekerjasama agar terciptanya lingkungan yang bersih dan tercapainya motto

kelurahan Sidorejo Hilir yaitu Sidorejo Hilir Bebas Sampah (SIHIR BASAH) dan Sidorejo Hilir Tanpa Banjir (SIHIR TAJIR).

Selain bergotong royong, kelurahan Sidorejo Hilir bekerjasama dengan Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (P3SU) untuk membersihkan selokan air dan pembabatan rumput liar yang dilakukan setiap hari secara bergilir di tiap-tiap lingkungan. Kepala lingkungan memantau langsung dalam hal kegiatan ini agar dapat berjalan dengan baik.

Menurut Harsono (2002:67) implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari kebijakan politik kedalam administrasi, pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa tindakan dalam memberikan layanan publik yang dilakukan kepala lingkungan kelurahan Sidorejo Hilir bersama staff kelurahan dan masyarakat terkait meningkatkan pelayanan publik sudah dapat dilaksanakan dengan efektif.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, yang kemudian penulis melengkapinya dengan penyajian data dan pembahasan, maka penulis akan menyimpulkan pokok-pokok dari permasalahan dan sekaligus memberi saran yang bisa jadi berguna. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah :

Peraturan Daerah Kota Medan No. 9 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pembentukan Lingkungan, Pengangkatan, Dan Pemberhentian Kepala Lingkungan merupakan acuan yang dibuat pemerintah untuk memperjelas dan mempertegas landasan hukum terhadap keberadaan lingkungan sebagai bagian dari pelaksana pemerintahan di tingkat kelurahan. Yang mana didalamnya terdapat fungsi-fungsi kepala lingkungan yang dibahas dalam penelitian ini.

Tercapainya tujuan pelaksanaan fungsi kepala lingkungan dalam meningkatkan pelayanan publik sudah berjalan dengan efektif. Hal ini dapat dilihat dari kinerja kepala lingkungan yang rutin berkeliling untuk mendata penduduknya dan memantau lingkungan masing-masing.

Adanya tanggung jawab serta kesederhanaan dalam memberikan pelayanan belum dapat dikatakan efektif, karena beberapa dari kepala lingkungan masih ada yang belum mengetahui secara pasti bagaimana prosedur pengurusan administrasi lainnya. Namun tanggung jawab kepala lingkungan secara keseluruhan sudah dapat dikatakan berjalan dengan optimal.

Adapun program-program yang diberikan kepada masyarakat yang salah satunya rutin dilaksanakan adalah posyandu (pos pelayanan terpadu). Selain itu terdapat juga program-program pemerintah seperti bantuan sosial, program keluarga harapan (PKH), dan lainnya. Program tersebut sudah dilaksanakan di kelurahan Sidorejo Hilir dengan baik dan optimal. Dalam hal ini, manfaat dari program-program tersebut sudah dirasakan oleh masyarakat yang ada di kelurahan Sidorejo Hilir.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Peraturan Daerah Kota Medan No. 9 Tahun 2017 dalam pelaksanaan fungsi kepala lingkungan sudah terimplementasi, namun masih terdapat beberapa kendala diantaranya adalah kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan administrasi.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran - saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis amati selama penelitian mengenai Implementasi Fungsi Kepala Lingkungan Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorejo Hilir sebagai berikut :

1. Diharapkan kelurahan Sidorejo Hilir agar bisa meningkatkan sumber daya aparatur yang berkualitas dan profesional dalam memberikan arahan terbaik kepada masyarakat
2. Diharapkan kelurahan Sidorejo Hilir dapat meningkatkan pengelolaan informasi administrasi untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan urusannya dan meningkatkan sarana dan prasarana kerja untuk terwujudnya pelayanan yang berkualitas, efisien dan efektif.

3. Diharapkan kelurahan Sidorejo Hilir membuat pelatihan untuk para kepala lingkungan agar kepala lingkungan dapat menjalankan tugas sebagaimana mestinya yang telah diatur oleh peraturan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Wahab, Solichin. 2012. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- AG. Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dunn, William, N. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Cetakan Ketiga. Bandung: Alfabeta CV
- Mustopadidjaja. 2002. *Teori dan Aplikasi Kebijakan Publik*. Cendana KencanaSentosa. Jakarta.
- Manullang. M. 2001. *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Siagian, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Suaib, S.E, M.Si, M.M, M.H, Dr. H. Muhammad Ridha, 2016. *Pengantar Kebijakan Publik; Dari Administrasi Negara, Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, Good Governance Hingga Implementasi Kebijakan*. Yogyakarta: Calpulis.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.

Tachjan, Anderson. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : AIPI dan Publik KP2W Lembaga Penelitian Unpad.

Van Meter, D.S, Van Horn. 2005. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Jurnal

Anshori, Akhyar. (2016). *Peran Media Lokal Dalam Pemilihan Kepala Daerah*. Jurnal Keskap Vol. 14 No. 3 FISIP UMSU. Medan.

Inggrit, S., & Goni, S. Y. I. (2021). Peran Aparatur Sipil Negara Sebagai Kepala Lingkungan Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Ranomuut Pada Masa Pandemi Covid 19. *Agri-Sosioekonomi*, 17(2 Mdk), 475-486.

Janice, A. (2014). Studi Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa (Bpmd) Dalam Pembangunan Desa Di Desa Tanjung Lapang Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

Khairiah, N., & Harahap, M. I. B. (2021). STRATEGI PERENCANAAN DESA DALAM PENGEMBANGAN UMKM DESA PEMATANG JOHAR KECAMATAN LABUHAN DELI KABUPATEN DELI SERDANG. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan (JAPK)*, 1(1), 37-44.

Marhamah, M., & Purba, B. (2019). Analisis Peran Kepala Lingkungan Dalam Perda No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat. *Publik Reform*, 6, 17-35.

- Mongkau, S. W., Pati, A. B., & Kawung, E. J. (2021). Profesionalisme Kinerja Kepala Lingkungan Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Wenang Di Masa Pandemi Covid 19. *Agri-Sosioekonomi*, 17(2 Mdk), 487-496.
- Momuat, J. V. P., Lumolos, J., & Sumampouw, I. (2018). Kinerja Kepala Lingkungan Dalam Mendukung Program Manado Cerdas (Studi Di Kelurahan Malalayang Satu Timur Kecamatan Malalayang Kota Manado). *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Parera, S. (2018). Profesionalisme Kepala Lingkungan Di Kecamatan Lembeh Selatan Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(47).
- Rizky, R. N., Mahardika, A., & Saputra, A. (2021). PEMANFAATAN SMARTPHONE SEBAGAI SARANA AKSESIBILITAS LAYANAN ADMINSTRASI KEPENDUDUKAN. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(3), 233-238.