

**EVALUASI KINERJA APARAT PEMERINTAHAN
KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK
(Studi Di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan
Kabupaten Deli Serdang)**

TESIS

OLEH

**RIRI REZEKI HARIANI
NPM. 161801040**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

**EVALUASI KINERJA APARAT PEMERINTAHAN
KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK
(Studi Di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan
Kabupaten Deli Serdang)**

TESIS

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



OLEH

**M
A**

**RIRI REZEKI HARIANI
NPM. 161801040**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

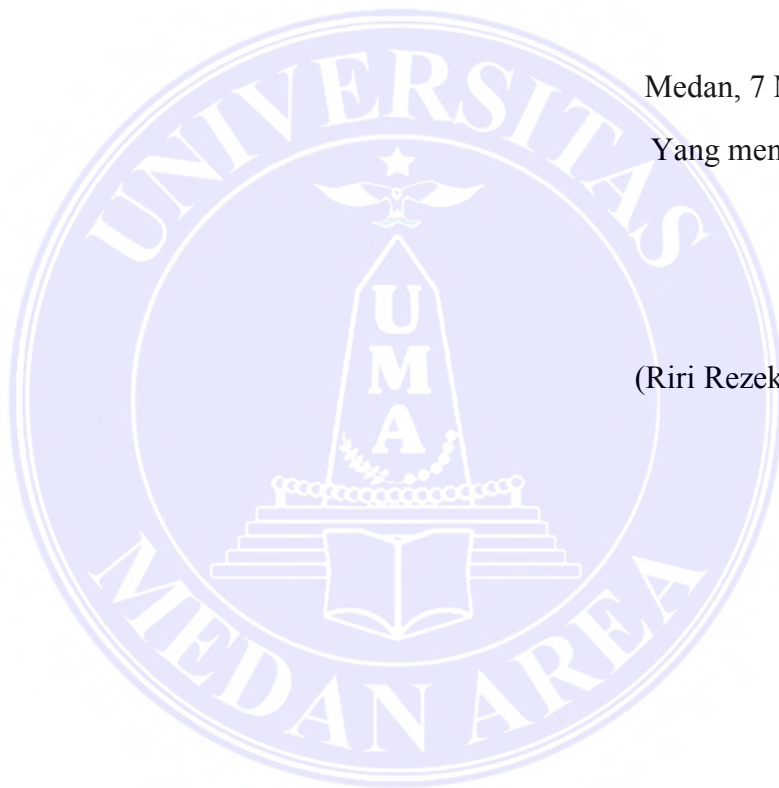
PERNYATAAN

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

Medan, 7 Mei 2018

Yang menyatakan,

(Riri Rezeki Hariani)



Telah diuji pada tanggal 7 Mei 2018

N a m a : Riri Rezeki Hariani

N P M : 161801040



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Warjio, MA
Sekretaris : Dr.Isnaini SH, M.Hum
Pembimbing I : Prof.Dr. Marlon Sihombing, MA
Pembimbing II : Dr.Abdul Kadir, M.Si
Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Aceh pada tanggal 07 Juni 1994 sebagai anak ke- 2 (dua) dari dua bersaudara dari pasangan Harisman dan Ismawati. Saat ini penulis bertempat tinggal di Kepodang II No 505 Perumnas Mandala. Pendidikan sarjana di tempuh pada Tahun 2012 di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Medan Area, penulis juga mengikuti beberapa aktifitas organisasi Internal selama SI yaitu sebagai Bendahara Umum PEMA FISIP UMA Periode 2013-2014, Sekretaris umum PEMA FISIP UMA pada periode 2014-2015 dan mengikuti organisasi Eksternal di HMI Komisariat UMA sebagai Bendahara Kohati.

Dan pada Tahun 2016 penulis diterima di Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area. Selama mengikuti program S2, penulis aktif menjadi anggota Ikatan Mahasiswa Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

MOTTO

"Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh" (Andrew Jackson)

Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang.
(William J. Siegel)

Kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi.

(Robert k. Cooper)

Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti. Menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton.

(Mark Twain)

Orang yg pintar adalah orang yang merasa bodoh sehingga mau belajar
Orang yang baik bukan mengatakan dirinya baik, akan tetapi orang yang baik, adalah orang yang berusaha memperbaiki kekurangannya sehingga menjadi baik.. Ya Allah bimbingan kami agar menjadi orang yang pintar sekaligus baik.. amin (Riri Rezeki Hariani)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah.... dengan ridha-Mu ya Allah.....

Amanah ini telah selesai, sebuah langkah usai sudah. Cinta telah ku gapai,
namun itu

bukan akhir dari perjalanan ku, melainkan awal dari sebuah perjalanan.

Ibu..... Ayah.....

Tiada cinta yang paling suci selain kasih sayang ayahanda dan ibundaku

Setulus hatimu bunda, searif arahanmu ayah

Doamu hadirkan keridhaan untukku, Petuahmu tuntunkan jalanku

Pelukmu berkahi hidupku, diantara perjuangan dan tetesan doa malammu

Dan seabit doa telah merangkul diriku, Menuju hari depan yang cerah

Kini diriku telah selesai dalam studiku

Dengan kerendahan hati yang tulus, bersama keridhaan-Mu ya Allah,

Kupersembahkan karya tulis ini untuk yang termulia, Ibunda dan Ayahanda...

Kakakku dan seluruh keluarga besarku

Terima kasih atas cintanya, semoga karya ini dapat mengobati beban kalian
walau hanya sejenak, semua jasa-jasa kalian tak kan dapat kulupakan.

Sahabat-sahabatku...,

Terima kasih.... Semoga persahabatan kita menjadi persaudaraan yang abadi
selamanya, Bersama kalian warna indah dalam hidupku, suka dan duka
berbaur dalam kasih, Serta terima kasih kepada semua pihak yang telah
menyumbangkan bantuan dan doa dari awal hingga akhir yang tidak
mungkin disebutkan satu persatu.

Kesuksesan bukanlah suatu kesenangan, bukan juga suatu kebanggaan,

Hanya suatu perjuangan dalam menggapai sebutir mutiara keberhasilan...

Semoga Allah memberikan rahmat dan karunia-Nya

Amin.....

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah dilimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “**Evaluasi Kinerja Aparat Pemerintahan Kelurahan Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang)**”, tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Studi Magister Administrasi Publik, program Pascasarjana Universitas Medan Area.

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

Medan, 7 Mei 2018

Penulis

(Riri Rezeki Hariani)

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“Evaluasi Kinerja Aparat Pemerintahan Kelurahan Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang)”**. Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terimakasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr.Dadan Ramdan. M.Sc, M.Eng
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area,Prof.Dr.Ir.Hj. Retna Astuti Kusmawardani,MS
3. Ketua program Studi Magister Administrasi Publik,Dr.Warjio,MA
4. Penguji sidang Meja Hijau
5. Komisi pembimbing I: Bapak Prof.Dr.Marlon Sihombing, MA. Seorang pembimbing yang membimbing penulis dan memberikan masukan berharga yang tidak mungkin diberikan kecuali dari orang yang sangat cerdas.
6. Komisi pembimbing II : Bapak Dr.Abdul Kadir M.Si, Beliau sosok yang sangat mengagumkan. Kepribadiannya yang optimis, bijaksana, memiliki harapan tinggi, cerdas, murah senyum dan tulus serta selalu menguatkan saya dalam mengerjakan tesis ini. Kata-kata yang beliau sematkan di telinga saya berhasil menantang diri saya untuk melakukan usaha yang melampaui segala keterbatasan yang saya miliki.
7. Terimakasih kepada seluruh Dosen dan Staff Prodi Magister Administrasi Publik yang telah menjalankan fungsinya dengan sangat baik. Pembelajaran yang saya dapat tak hanya dari apa yang beliau-beliau sampaikan atau lakukan terhadap saya, tetapi cara beliau menjalani kehidupan membuat saya banyak merenung, berpikir dan merasa terinspirasi. Saya ingin menyebutkan banyak sekali nama di sini, tetapi saya rasa kalimat di atas telah mewakili. Semua pihak telah berkontribusi dalam hidup saya dengan sangat baik.

8. Seluruh staf/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area, yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan-kemudahan administrasi.
9. Ayah dan ibunda serta semua saudara/keluarga, yang terpenting dalam hidup saya, untuk Ayah yang bijaksana, Ibu yang pantang menyerah, Harisman dan Ismawati. Setiap mengingat mereka, hati saya bergetar. Tak terhingga cinta, pelajaran, pengorbanan, ketulusan, kesabaran, ketegaran yang telah mereka berikan kepada saya. Doa yang mereka sisipkan membuat saya menjadi seperti ini. Terimakasih dan maaf saya kecupkan tak terhingga banyaknya untuk mereka berdua. Serta kepada kakak saya Weti Risman S.E, dan para keluarga lainnya yang selalu mampu menjadi tempat beristirahat dan melepas penat yang luar biasa.
10. Rekan-rekan mahasiswa/i Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2016 khususnya kepada kelas A MAP, Terimakasih kepada mahasiswa-mahasiswa Prodi MAP Meski mungkin tidak semua memiliki komunikasi yang intens, karena berbagai faktor, tetapi saya cukup banyak mengamati perkembangan mereka. Sama seperti saya, mereka melalui proses yang sama, mungkin dari garis start yang berbeda (tidak nol seperti saya), tetapi meskipun mereka melesat di depan, mereka tetap menggenggam tangan saya, menguatkan, mengajari banyak hal. Saya tak banyak memberi untuk mereka, namun mereka selalu ada atau setidaknya tetap bersedia mengamati saya meski dari jauh.
11. Terimakasih kepada orang-orang yang berada di lingkaran hidup saya, Rindu, Cici, Wita, Arin, Vhia, Ony, Rizki, Arman, Roger dan Jhon. Mereka membantu menguatkan mental saya untuk terus bertahan menyelesaikan tesis ini, tak jarang mereka menemani saya hingga larut malam dan dini hari ketika saya sedang menyusun tesis ini. Mereka adalah orang kedua yang percaya bahwa saya bisa melakukan apa pun yang saya usahakan, tentu saja orang pertama adalah kedua orang tua saya.
12. Terima kasih kepada adinda-adinda PEMA FISIP UMA yang telah banyak memotivasi dan mendukung saya hingga sampai saat ini,

terimakasih untuk adinda Sahara, Dian, Aan, Dony, Novi dan seluruh adinda-adinda Mahasiswa/i FISIP UMA yang tidak dapat saya tuliskan.

13. Terimakasih kepada Pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang, yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian selama satu bulan.
14. Terimakasih kepada masyarakat Kelurahan Kenangan Baru yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu saya menyelesaikan Tesis ini.



A B S T R A K
EVALUASI KINERJA APARAT PEMERINTAHAN KELURAHAN
DALAM PELAYANAN PUBLIK
(Studi Di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan
Kabupaten Deli Serdang)

N a m a : Riri Rezeki Hariani
NPM : 161801040

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di keluarkan atau dibuat bagi keluarga miskin, fungsinya untuk meringankan biaya berobat, sekolah dan lain sebagainya. Namun fenomena yang terjadi di Kelurahan Kenangan Baru pelayanan SKTM tidak berjalan optimal, karena pelayanan tidak tepat sasaran dan proses penandatanganan yang dilakukan oleh Lurah terkesan lambat. Pokok permasalahannya terkait pelayanan SKTM kepada masyarakat kurang mampu. Dengan Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kinerja aparat pemerintah Kelurahan dalam pelayanan SKTM dan apa saja hambatan dalam Pelayanan SKTM. Tipe penelitian yang digunakan ialah pendekatan “Kualitatif”, dengan menggunakan analisis data secara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan pengamilan keputusan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya kinerja aparat Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru dalam pemberian pelayanan SKTM tidak optimal ditinjau dari keterbukaan dalam pelayanan, efisiensi dalam pelayanan, ekonomis dalam pelayanan, keadilan dan ketetapan waktu dalam pelayanan. Hal ini disebabkan kurangnya disiplin dan profesional kinerja pegawai pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru dalam memberikan Pelayanan SKTM kepada masyarakat. Dalam hal ini seharusnya pemerintah menyediakan aparat yang memiliki dedikasi dan disiplin yang tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat abdi Negara dan abdi masyarakat.

Kata kunci : Evaluasi Kinerja, Aparat Pemerintahan dan Pelayanan Publik (SKTM)

A B S T R A C T

PERFORMANCE EVALUATION OF PUBLIC SERVICE GOVERNMENT PERFORMANCE

**(Study in Kelurahan Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan
Kabupaten Deli Serdang)**

N a m e : Riri Rezeki Hariani

NPM : 161801040

Certificate of Inability (SKTM) is issued or made for poor families, its function is to reduce the cost of medical treatment, school and so on. But the phenomenon that occurred in the Kenangan Baru Village SKTM service did not run optimally, because the service was not right on target and the signing process carried out by the Lurah was slow. The main problem is related to SKTM services to the poor. With the aim of this study to analyze the performance of the Kelurahan government officials in the SKTM service and what are the obstacles in the SKTM Service. The type of research used is a "Qualitative" approach, using data analysis in data collection, data reduction, data presentation and decision making.

The results of the study indicate that the performance of the government officials of Kenangan Baru Urban Village in the SKTM service delivery is not optimal in terms of openness in service, efficiency in service, economical in service, justice and timing in service. This is due to lack of discipline and professional performance of government officials of Kenangan Baru Village in providing SKTM service to the community. In this case the government should provide the apparatus that has a high dedication and discipline and loyalty devotion full of responsibilities that are the responsibility and oriented to the service of public servants of the State and public servants.

Keywords: Performance Evaluation, Government Apparatus and Public Service (SKTM)

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Secara teoritis	6
1.4.2. Secara praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemerintahan.....	7
2.2 Pengertian Evaluasi Kebijakan Publik.....	8
2.2.1. Tipe Evaluasi Kebijakan Publik.....	8
2.2.2. Langkah Evaluasi	8
2.2.3. Fungsi evaluasi.....	9
2.3 Evaluasi Kinerja	10
2.4 Pengertian Kinerja.....	12
2.5. Kecamatan.....	14

2.6 Kelurahan	15
2.7 Pelayanan Publik	17
2.7.1. Prinsip-prinsip pelayanan publik.....	20
2.7.2. Pola Pelayanan Publik (Pola Terpadu).....	27
2.8 Surat Keterangan Tidak Mampu	28
2.9 Penelitian Terdahulu	30
2.10 Kerangka Pemikiran.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan waktu Penelitian	33
3.2 Bentuk Penelitian	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4 Informan penelitian	35
3.5 Definisi Operasional.....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	39
4.1.1 Sejarah singkat Kelurahan Kenangan Baru	39
4.1.2. Letak geografis Kelurahan Kenangan Baru	40
4.1.3. Demografi Kelurahan Kenangan Baru	41
4.1.4. Sarana dan prasarana Kelurahan Kenangan Baru.....	42
4.1.5. Tingkat pendidikan	43
4.1.6. Sistem pemerintahan.....	44
4.1.7. Tupoksi Kelurahan Kenangan Baru	48
4.1.8. Proses pelayanan SKTM di Kelurahan Kenangan Baru.....	56
4.2. Hasil Pembahasan	60
4.2.1. Kinerja Aparat Pemerintahan dalam pelayanan SKTM	63
4.2.2. Hambatan dalam pelayanan publik (SKTM).....	76

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan79

5.2. Saran.....81

DAFTAR KEPUSTAKAAN.....82

DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	30
Tabel 4.1. Periode jabatan Lurah Kenangan Baru	40
Tabel 4.2. Mata Pencapaian Masyarakat	41
Tabel 4.3. Sarana dan prasarana pendidikan	42
Tabel 4.4. Sarana dan prasarana kesehatan	43
Tabel 4.5. Tingkat pendidikan	44
Tabel 4.6. Tingkat angkatan kerja	47



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran.....	32
Bagan 4.1. Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru	46
Bagan 4.2. Prosedur pengurusan SKTM.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar pertanyaan kepada Lurah Kenangan Baru
- Lampiran II : Daftar pertanyaan kepada Kepala Seksi Kesejahteraan sosial di Kelurahan Kenangan Baru
- Lampiran III : Daftar pertanyaan kepada Kepala Lingkungan
- Lampiran IV : Daftar pertanyaan kepada masyarakat Kelurahan Kenangan Baru
- Lampiran V : Penghargaan Kelurahan Kenangan Baru
- Lampiran VI : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran VII : Dokumentasi Kantor Kelurahan Kenangan Baru
- Lampiran VIII : Jadwal Pelaksanaan Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang masalah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan mengamanatkan pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Kepala Daerah dibantu oleh perangkat daerah. Perangkat Daerah Kabupaten/Kota terdiri atas Sekretaris Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan. Selain dari pada itu, untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan diperkotaan, perlu dibentuk kelurahan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pemerintahan Kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, dimana Kelurahan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan itu. Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Daerah Kota di bawah Kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat Kecamatan yang dipimpin oleh Lurah. Pembentukan Kelurahan ditetapkan dengan Peraturan Daerah (Nurcholis:2010:525).

Dalam tatanan keilmuan, Pelayanan Publik dipandang sebagai suatu proses yang berkesinambungan dan saling keterkaitan yang dilakukan oleh Pemerintah

Kelurahan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Terutama dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan Pelayanan Publik untuk kepentingan bersama (Mulyadi:2015:1).

Untuk dapat menciptakan itu semua maka yang perlu disikapi oleh para pelaksana pemerintahan untuk dapat menciptakan pemerintah yang baik dan berwibawa yang efisien, efektif dan produktif dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan pelayanan dari aparatur pelaksana pemerintahan itu sendiri (Chandra,2015:jurnal).

Untuk itu, pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting di dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi Aparatur Negara dimana Pemerintah adalah pelayan masyarakat terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan dengan membentuk sistem administrasi pemerintahan yang dimulai dari pemerintahan tertinggi (tingkat pusat) sampai pemerintahan terendah (Desa dan Kelurahan) agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Chandra,2015:jurnal).

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti ada beberapa pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru diantaranya adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). SKTM ini dikeluarkan atau dibuat bagi keluarga miskin fungsinya untuk meringankan biaya ketika berobat di rumah sakit, selain itu surat keterangan tidak mampu juga seringkali digunakan untuk pengajuan keringanan pendidikan di sekolah maupun

perguruan tinggi, mengurus keperluan di Bank serta bisa digunakan untuk mengurus Jaminan Kesehatan Masyarakat. Tidak semua masyarakat di Kelurahan Kenangan Baru mampu mencukupi kebutuhan sehari-hari. Proses pembuatan SKTM merupakan cara atau syarat yang harus dipenuhi oleh calon penerima SKTM dengan membawa beberapa dokumen. Mengingat penerima pelayanan ini sebagian besar adalah masyarakat miskin, namun fenomena yang terjadi di lapangan masih banyak masyarakat mampu yang memanfaatkan SKTM ini untuk tujuan tertentu. Selain itu pelayanan yang kurang ramah membuat masyarakat merasa dikucilkan ketika meminta layanan. Selain itu Pembuatan SKTM masih memiliki kekurangan yaitu proses penandatanganan terkesan lambat serta Pelayanan SKTM tidak tepat sasaran. Jika ditinjau kembali pada Pemerintahan Kelurahan Sebelumnya, khususnya tentang pelayanan publik, tentu memiliki perbedaan yakni Lurah sebelumnya memberikan bentuk pelayanan secara baik kepada masyarakat melalui sikap yang ramah dan keberadaan Lurah yang mudah dijumpai oleh masyarakat sehingga proses penandatanganan tepat pada waktunya.

Proses pembuatan SKTM di Kelurahan Kenangan Baru masih banyak disalahgunakan tidak hanya masyarakat miskin saja yang membutuhkan, akan tetapi masyarakat mampu juga menginginkan SKTM tersebut untuk kepentingan yang lain dengan prosedur yang sama. Kegiatan pelayanan yang dilakukan aparat Pemerintahan menjadi sorotan masyarakat, dalam pembuatan SKTM, aparatur Kelurahan sudah menunjukkan pelayanan tidak memuaskan, itu terjadi karena kurang ramahnya birokrasi di dalamnya, proses penandatanganan terkesan lambat dan tidak tepat sasaran.

Melihat berbagai macam permasalahan di Kelurahan Kenangan Baru tentunya tidak lepas dari Kinerja aparat pemerintahan. Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat ia bekerja. Oleh karena itu, dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal (Mulyadi:2015:1).

Jika melihat kondisi kinerja Pemerintah Kelurahan saat ini, sangat diperlukan yang namanya sebuah “Evaluasi” guna untuk melihat seberapa jauh kinerja kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi ini berorientasi pada upaya menilai secara kritis dan cerdas terhadap kinerja kelurahan dalam memberi pelayanan dan sejauh mana pelayanan publik itu untuk mencapai tujuan, sasaran dan dampak yang diharapkan. Dari berbagai pandangan Evaluasi merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan di Kelurahan Kenangan Baru hal ini disebabkan Pelayanan SKTM tidak tepat sasaran dan tata tertib administratif yang kurang baik dalam pengarsipan dokumen.

Maka diharapkan kinerja kelurahan yang dihasilkan harus benar-benar bisa memberikan pelayanan dalam kehidupan masyarakat dan kemudian dilakukan evaluasi melalui upaya untuk menilai Pelayanan Publik yang akan maupun yang sedang dilakukan serta sejauh mana kinerja aparat Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian dan gejala yang ada diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **“EVALUASI KINERJA APARAT**

PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang)”.

1.2. Perumusan Masalah

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang, bahwa penyelenggaran pelayanan bidang pelayanan umum pada Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum memuaskan. Oleh karena itu penelitian ini berhasil merumuskan suatu masalah yakni :

1. Bagaimana kinerja Aparat Pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)?
2. Apa saja hambatan dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) kepada masyarakat di Kelurahan Kenangan Baru?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kinerja aparat Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Untuk menganalisis hambatan kinerja Aparat Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) kepada masyarakat.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1. Secara teoritis

Memberikan kontribusi pemikiran dalam bentuk dokumen pada penelitian yang masih ada kaitannya dengan pokok-pokok bahasan dalam penelitian ini, selain itu menambah ilmu pengetahuan dalam bidang Kinerja Pemerintahan

1.4.2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan konstruktif bagi Pemerintah khususnya Kinerja Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru.

- a. Penulis, dengan meneliti tentang Evaluasi Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam pemberian pelayanan maka diharapkan hal ini menjadi modal pengetahuan selaku peneliti sebagai pekerja sosial
- b. Pemerintah, menjadi rekomendasi buat pemerintah agar membuat program yang lebih efektif terkait surat keterangan tidak mampu, guna mewujudkan pemerataan kinerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pemerintahan

Pemerintahan adalah ilmu pemerintahan yang mengajarkan bagaimana dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaik baiknya (Van Poelje dalam dianchocho, 2013). Selain pendapat di atas ada beberapa pendapat lain yang dikemukakan Sayre dalam Dianchoco,2013 “Pemerintahan adalah organisasi dari Negara, yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya”. Selain pendapat di atas terdapat pendapat lain yang dikemukakan yaitu, Pemerintahan dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan Negara, ke dalam dan ke luar (Strong dalam Dianchocho, 2013) selanjutnya pendapat lain tentang pemerintahan juga di kemukakan oleh ahli-ahli lainnya sebagai berikut. Pemerintahan adalah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan bagaimana manusia itu bisa diperintah (Iver dalam Dianchocho, 2013).

Padangan di atas sudah menjelaskan secara detail tentang pemerintahan, namun peneliti memberikan pengertian lain untuk menambah wawasan peneliti dan masyarakat agar mengetahui keseluruhan tentang pemerintahan dalam arti luas. Tak hanya beberapa pendapat ahli di atas, peneliti juga akan membahas pengertian pemerintah secara luas dan secara sempit, yaitu : Pemerintahan dalam arti luas merupakan semua Aparatur/Alat Perlengkapan Negara dalam rangka menjalankan segala tugas dan Kewenangan/Kekuasaan Negara, baik kekuasaan Legislatif, Eksekutif dan Yudikatif.

Pemerintahan dalam arti sempit, yaitu Aparatur/Alat Kelengkapan Negara yang hanya mempunyai tugas dan kewenangan kekuasaan Eksekutif saja yaitu Presiden beserta pembantunya.

2.2. Pengertian Evaluasi Kebijakan Publik

Menurut W. Dunn, istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Evaluasi mencakup kesimpulan + klarifikasi + kritik + penyesuaian dan perumusan masalah kembali.

2.2.1. Tipe evaluasi kebijakan

Menurut James Anderson membagi evaluasi kebijakan ke dalam tiga tipe:

- a. Evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional. Menyangkut prihal kepentingan (*interest*) dan ideologi dari kebijakan.
- b. Evaluasi yang memfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan atau program-program tertentu.
- c. Evaluasi kebijakan sistematis. Melihat secara obyektif program-program kebijakan yang dijalankan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan melihat sejauh mana tujuan-tujuan yang telah dinyatakan tersebut dicapai. Menjawab kontribusi dampak dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

2.2.2. Langkah Evaluasi

Edward A. Schuman mengemukakan 6 langkah dalam evaluasi kebijakan, yaitu :

- a. Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi
- b. Analisis terhadap masalah
- c. Deskripsi dan Standarisasi kegiatan

- d. Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi
- e. Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau karena penyebab yang lain.
- f. Beberapa indikator untuk menentukan keberadaan suatu dampak.

2.2.3. Fungsi Evaluasi

Evaluasi memainkan sejumlah fungsi utama dalam analisis kebijakan.

1. Pertama, dan yang paling penting, evaluasi memberi informasi yang *valid* dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Dalam hal ini, evaluasi mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu (misalnya, perbaikan kesehatan) dan target tertentu.
2. Kedua, evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target. Nilai juga dikritik dengan menanyakan secara sistematis kepantasan tujuan dan target dalam hubungan dengan masalah yang dituju. Dalam menanyakan kepantasan tujuan dan sasaran, analis dapat menguji *alternatif*. Sumber nilai maupun landasan mereka dalam berbagai bentuk rasionalitas (teknis, ekonomis, legal, sosial, substantif).
3. Ketiga, evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang tidak memadainya kinerja kebijakan dapat memberi sumbangan pada perumusan ulang masalah kebijakan, sebagai contoh, dengan menunjukkan bahwa tujuan dan target perlu didefinisikan ulang.

Evaluasi dapat pula menyumbang pada definisi alternatif kebijakan yang baru atau revisi kebijakan dengan menunjukkan bahwa alternatif kebijakan yang diunggulkan sebelumnya perlu dihapus dan diganti dengan yang lain.

2.3. Evaluasi kinerja

Evaluasi/penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2005:9). Pendapat lain juga di kemukakan oleh beberapa para ahli lainnya, yaitu : Penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa objek orang ataupun sesuatu (barang) (Mangkunegara, 2000:9).

Evaluasi kinerja adalah penilaian pelaksanaan tugas (*performance*) seseorang atau sekelompok orang atau unit kerja organisasi atau perusahaan (Payaman Simanjuntak, 2005:105). Dengan demikian, evaluasi kinerja dapat dikatakan sebagai suatu sistem dan cara penilaian pencapaian hasil kerja individu pegawai, unit kerja maupun organisasi secara keseluruhan. Dan evaluasi kinerja merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi.

Evaluasi kinerja mempunyai tujuan antara lain (Ivanceich, dalam Surya Dharma, 2012:14-15):

1. Pengembangan

Dapat digunakan untuk menentukan pegawai yang detraining dan membantu evaluasi *training*. Dan juga dapat membantu pelaksanaan konseling antara atasan dan bawahan sehingga dapat diacapai usaha-usaha pemecahan masalah yang dihadapi pegawai.

2. Pemberian *reward*

Dapat digunakan untuk proses penentuan kenaikan gaji, insentif dan promosi. Berbagai organisasi juga menggunakan untuk memberhentikan pegawai.

3. Motivasi

Dapat digunakan untuk memotivasi pegawai, mengembangkan inisiatif, rasa tanggung jawab sehingga mereka terdorong untuk meningkatkan kinerjanya

4. Perencanaan SDM

Dapat bermanfaat bagi pengembangan keahlian dan keterampilan serta perencanaan SDM.

5. Kompensasi

Dapat memberikan informasi yang digunakan untuk menentukan apa yang harus diberikan kepada pegawai yang berkinerja tinggi atau rendah dan bagaimana prinsip pemberian kompensasi yang adil.

6. Komunikasi

Evaluasi merupakan dasar untuk komunikasi yang berkelanjutan antara atasan dan bawahan menyangkut kinerja pegawai.

Tujuan dari evaluasi kinerja menurut (James dalam Mangkunegara, 2005) adalah :

1. Mengidentifikasi kemampuan dan kekuatan karyawan
2. Mengidentifikasi potensi perkembangan karyawan
3. Untuk memberikan informasi bagi perkembangan karyawan
4. Untuk membuat organisasi lebih produktif
5. Untuk memberikan data bagi kompensasi karyawan yang sesuai
6. Untuk memproteksi organisasi dari tuntutan hukum perburuhan.

2.4. Pengertian Kinerja

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

Kinerja sebagai berikut : *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period.* Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu (Ruky dalam Diah, 2014).

Job performance adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya (Gibson dalam Diah, 2014).

Kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi (Lyas dalam Diah, 2014)

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut (Simanjuntak, 2005).

Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, dan kinerja pegawai (Irawan dalam Diah, 2014).

Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi *aktual* karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar

yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya (Dessler dalam Diah, 2014).

Kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum keterampilan” (Jhon dalam Mulyadi, 2015). Pendapat lain juga di kemukakan yang mana Kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan” (Barry dalam Mulyadi, 2015).

Selain itu Kinerja juga dapat dikatakan “merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan” (Veizal dalam Deddy, 2015). Selain pendapat di atas Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan” (Robert dalam Deddy, 2015).

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

2.5. Kecamatan

Camat adalah Kepala Kecamatan, Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota, status Kecamatan sesuai dengan UU No.32/2004 bukan lagi sebagai wilayah administrasi tapi sebagai wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota. Dengan demikian, Camat adalah perangkat Daerah Kabupaten dan atau/ Daerah Kota

bukan sebagai kepala wilayah. Pembentukan Kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah.

Camat diangkat oleh Bupati atau Walikota atas usul Sekretaris Daerah. Camat menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani urusan Otonomi Daerah. Di samping menangani urusan-urusan Otonomi Daerah Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan Pemberdayaan Masyarakat.
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum.
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Perundangan.
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana dan fasilitas Pelayanan Umum.
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan di tingkat Kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan

2.6. Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten/Daerah Kota di bawah Kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat

Kecamatan yang dipimpin oleh Kepala Kelurahan. Pembentukan Kelurahan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Lurah diangkat dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat. Lurah menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota.

Selain tugas berdasarkan pelimpahan dari Bupati/Walikota, Lurah mempunyai tugas pelaksanaan kegiatan Pemerintahan Kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum. Dalam melaksanakan tugasnya lurah bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang No 6 Tahun 2014 pasal 23 ayat (3) tentang pengisian jabatan Lurah dan perangkat Kelurahan sebagaimana berasal dari Pegawai Negeri Sipil dari Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah Camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Pelaksanaannya terdapat Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 yang mengatur tentang Kelurahan. Dalam Peraturan Pemerintah tersebut dijelaskan pada Pasal 1 ayat 5 menjelaskan bahwa Kelurahan adalah

wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Daerah/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Pemerintah Kelurahan terdiri dari Kepala Kelurahan dan Perangkat Kelurahan.

Berdasarkan uraian di atas, Kelurahan merupakan bagian organisasi terendah yang berada dibawah Camat dan dipimpin oleh seorang Kepala Kelurahan yang bertanggung jawab kepada Camat. Kelurahan mempunyai kedudukan yang sangat penting bagi negara yaitu :

- a. Sebagai data, informasi, daya gerak, pembinaan dan pengawasan;
- b. Sebagai benteng terakhir pengamalan Pancasila
- c. Sebagai pusat penumbuhan dan peningkatan jiwa gotong royong disegala bidang kehidupan dan penghidupan
- d. Membina partisipasi masyarakat disegala bidang
- e. Membina ketertiban dan kesatuan bangsa dalam rangka melancarkan pelaksanaan pembangunan yang tersebar diseluruh pelosok negara.

2.7. Pelayanan publik

Pelayanan dalam pemerintahan adalah sama apa yang diinginkan oleh rakyat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah, jadi kalau rakyat menginginkan pelayanan itu dengan biaya murah, dengan waktu pengerjaan cepat dan dengan mutu yang bagus maka pemerintah tidak seharusnya mengeluarkan berbagai surat izin seperti SIM, KTP, IMB, Akte Kelahiran dengan biaya mahal, pengerjaan yang tidak pernah selesai dan mutu yang buruk.

Tetapi sudah barang tentu tidak seluruh permintaan masyarakat harus dilayani seperti keinginan untuk hidup bebas, pernikahan sejenis, prostitusi,

perjudian dan lain-lain *dekadensi* moral, karena akan menimbulkan yang namanya fasiq. Jadi pelayanan hanya boleh ditujukan kepada masyarakat yang baik dan benar agar positif akhirnya misalnya pemerintah membuat departemen sosial untuk melayani anak yatim piatu, orang tua jompo dan para gelandangan yang tidak memiliki rumah (tuna wisma).

Pelayanan masyarakat sering disebut juga pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu (Miftah Thoha, 2001).

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah (Dadang dalam Miftah, 2014).

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor *material* melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Moenir dalam Diah, 2014).

Pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-Undangan (Anonim dalam Diah, 2014).

Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik

Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan.

Pelayanan publik ialah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawali oleh pemerintah, karena diperlukan untuk pewujudan dan perkembangan kesaling-ketergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah (Libois dalam Diah, 2014).

Pelayanan Publik ialah lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga Negara, memperjuangkan kepentingan *kolektif*, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil (Bowman dalam Diah, 2014).

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Joko dalam Sadhana, 2010).

Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Pelayanan Publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh Pemerintah atau Swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara *kolektif* dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat (Lonsdake dalam Sadhana, 2010).

Pelayanan Publik adalah sebagai kegiatan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela dalam dalam Diah, 2014).

2.7.1. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sendi-sendi tata laksana pelayanan umum, pada hakikatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagian dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum. Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993, maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut (Istianto:111-117).

1. Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan di selenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prinsip kesederhanaan ini hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional, prosedur kerja pelayanan umum dimaksudkan ialah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati/dijalankan dalam proses penyelenggaraan.

Dalam menyusun kebijaksanaan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan umum, hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata

urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana artinya tidak banyak melibatkan atau melewati simpul/meja atau pejabat/tugas yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan. Namun kesederhanaan prosedur ini, dengan tanpa mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

Prinsip kesederhanaan ini untuk :

- 1) Makin sedikitnya simpul, meja/petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan umum.
- 2) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat.
- 3) Memperkecil terjadinya pelayanan yang birokrasi/prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik.

Hal yang perlu mendapat perhatian dan relevan dalam mendukung ciri prinsip kesederhanaan pelayanan ialah:

1. Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan, artinya jumlah simpul/meja yang dilewati dalam proses prosedur pelayanan harus sederhana. Disusun dalam rangkaian prosedur yang hanya mengaitkan atau melewati simpul, meja pejabat/petugas yang mempunyai ikatan yang dalam proses pelayanannya. Apabila harus melibatkan banyak simpul/meja pejabat dalam proses pelayanan umum, hendaknya dipertimbangkan yang benar-benar mempunyai kepentingan yang relevan dengan persyaratan legalitas suatu pelaksanaan pelayanan umum,

sehingga bukan semata-mata dikaitkan untuk kepentingan unit/satuan kerja yang bersangkutan.

2. Spesifikasi persyaratan pelayanan, artinya dalam menyusun prosedur pelayanan perlu memperhatikan bagaimana kerumitan mengurus persyaratan yang diperlukan, sedapat mungkin dalam mengurus persyaratan tidak terlalu banyak mengkaitkan/melibatkan dengan instansi/unit kerja lain, yang berakibat menambah mata rantai birokrasi.
3. Tertib dalam sistem penataan dan penyimpanan dokumen/arsip, antara lain dalam penyelenggaraan pelayanan perlu didukung dengan pengelolaan dokumentasi arsip yang berkaitan dengan kegiatan pemberian pelayanan, yang tertata secara sistematis, rapi, tertib/aman. Dengan sistem penyimpanan dokumen/arsip secara tertib akan dapat memudahkan dan mempercepat dalam penemuan kembali berkas, sehingga menunjang kecepatan dan kelancaran proses penyelenggaraan pelayanan.
4. Kapasitas loket dan petugas pelayanan yang cukup, artinya dalam penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan apakah jumlah loket telah memadai dengan beban/volume permintaan pelayanan. Dalam pelaksanaan teknis operasional pelayanan agar diusahakan pengaturannya untuk tidak terjadi antrian yang berjubel, atau bertumpuknya berkas permohonan pada satu meja/petugas/pejabat.
5. Koordinasinya antara unit kerja yang terkait dalam pelayanan, dalam penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan sejauh mana dilakukan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja lain yang terkait, maupun

koordinasi antara komponen kerja di dalam kantor yang bersangkutan, sehingga menunjang kelancaran mengurus persyaratan maupun proses penyelesaian pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

1. Prosedur tata cara pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
4. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran
5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

Prinsip kejelasan dan kepastian dalam ketatalaksanaan pelayanan umum, lebih menekankan pada aspek-aspek:

- a. Proses arus kerja dalam prosedur tata cara penyelenggaraan pelayanan, artinya perlu diperhatikan apakah sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjangnya (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat pula secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.
- b. Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan, serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan perlu divisualisasikan, dipasang secara terbuka dan jelas.

Untuk mendukung prinsip kejelasan dan kepastian dalam prosedur tatakerja, maka dalam proses pelaksanaan pelayanan perlu di lakukan:

- a. Pencatatan secara rapi dan tertib setiap langkah, tahapan kegiatan pelayanan.
- b. Harus didukung dengan kelengkapan perangkat administrasi/pencatatan yang sesuai kebutuhan untuk pelaksanaan pelayanan.
- c. Tata cara pengolahan biaya, antara lain menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan perlu dilakukan pengelolaan dana/biaya yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan secara tertib, jelas dan lengkap dengan tanda bukti maupun rincian biaya. Pengelolaan biaya pelayanan perlu dibukukan secara rapi dan tertib.
- d. Demikian pula biaya yang menyangkut kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat hendaknya harus dinyatakan dan dicatat secara jelas, rinci dan pasti jumlahnya.
- e. Konsistensi pelaksanaan dan jadwal penyelesaian, dalam arti bahwa proses pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian sesuai prosedur dan jadwal pelaksanaan pelayanan secara jelas dan dapat dilaksanakan secara konsisten.

2. Keamanan

Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) Keamanan, dalam arti baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan umum dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat.

Mutu produk pelaksanaan pelayanan umum meliputi:

- a) Produk pelayanan administrasi, (dokumen, surat, kartu, gambar, tiket, dan lain-lain), hendaknya diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahannya secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat.
 - b) Produk pelayanan barang (air bersih, tegangan listrik, tindakan perawatan/pengobatan rumah sakit, dan sebagainya), perlu diperhatikan standar mutu yang layak.
 - c) Produk pelayanan jasa (perhubungan darat, laut dan udara), perlu diperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan.
- 2) Nyaman, dalam arti bahwa kondisi dan mutu proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan:
- a) Kondisi tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman
 - b) Terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan
 - c) Mutu produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat tersebut dapat memenuhi ukuran yang standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat.
- 3) Tertib, bahwa dalam proses penyelenggaraan pelayanan hendaknya dapat diciptakan pelaksanaan yang rapi, berjalan sesuai prosedur, urutan pemberian pelayanannya rutin tidak semrawut sesuai alur tahapan penyesuaian pekerjaan.

3. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat (pemohon). Untuk itu hal-hal yang perlu diupayakan dalam prinsip ini, ialah:

- 1) Menginformasikan instrumen pelayanan secara terbuka.
- 2) Menyediakan fasilitas media informasi (seperti: papan informasi, loket informasi, kotak saran dll)
- 3) Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat.

4. Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti:

- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

5. Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

1. Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran
2. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar

3. Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku

6. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti kecakupan /jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam prinsip ini menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan umum hendaklah memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Cakupan golongan masyarakat yang meminta pelayanan, hendaknya meliputi semua kelas sosial yang merata
2. Tidak membeda-bedakan perlakuan pemberian pelayanan
7. Ketepatan waktu

Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu ini hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan.
2. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian oleh pimpinan/atasan langsung.

2.7.2. Pola Pelayanan Publik (Pola Terpadu)

a. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.

b. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

c. Gugus tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Pelayanan publik yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa Pelayanan mendapatkan prioritas utama.

2.8. Surat Keterangan Tidak Mampu

Saat ini, biaya yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan sehari-harian meningkat. Meningkatnya biaya tersebut tentunya menyulitkan sebagian masyarakat, khususnya mereka yang termasuk dalam kategori keluarga miskin (Gakin). Untuk mengatasinya, pemerintah mengeluarkan kebijakan dengan menerbitkan surat keterangan tidak mampu atau biasa disingkat dengan SKTM.

SKTM adalah surat yang dikeluarkan oleh pemerintah, dalam hal ini melalui Kelurahan atau Desa, bagi keluarga miskin. SKTM ini berguna bagi keluarga miskin untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan gratis di Puskesmas atau Rumah Sakit yang terdapat di lingkungan tempat mereka tinggal, khususnya bagi mereka yang belum memiliki jaminan kesehatan dalam bentuk apa pun.

Di samping itu, SKTM juga bisa berfungsi untuk membantu keluarga miskin dalam mendapatkan keringanan biaya pendidikan atau sekolah. SKTM juga bisa digunakan untuk keperluan lain yang memang membutuhkan surat keterangan ini. Untuk mendapatkan SKTM ini, masyarakat harus memenuhi beberapa syarat. Pertama, masyarakat yang bisa memperoleh SKTM adalah mereka yang benar-benar dikategorikan keluarga tidak mampu. Selain itu, alamat yang tertera di KTP harus sesuai dengan domisili keluarga yang bersangkutan.

Sementara untuk mendapatkan SKTM ini, keluarga miskin harus menyiapkan Kartu Keluarga (KK) asli dan fotokopi serta Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli dan fotokopi. Nantinya, kedua dokumen tersebut dibawa ke Ketua Rukun Tetangga (RT) untuk meminta surat pengantar kurang mampu. Kemudian, surat pengantar dari RT (beserta fotokopi KTP dan KK) ini dibawa ke Kelurahan atau Kantor Desa. Usai memperoleh SKTM dari Kelurahan atau Desa, surat tersebut bisa dibawa ke lembaga yang dituju, misalnya lembaga kesehatan seperti Puskesmas dan rumah sakit. Selain itu, SKTM ini juga bisa dibawa ke lembaga pendidikan untuk mendapatkan keringanan biaya (<http://any.web.id/pengertian-dan-prosedur-membuat-sktm.info>).

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, pelayanan publik di kantor Kelurahan Kenangan Baru khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak sesuai dengan tujuan dan sasaran, maksudnya pemberian surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Kenangan Baru diberikan kepada masyarakat yang mampu. Ini merupakan kesalahan dan ketidakdisiplinan Aparatur dalam

melaksanakan tanggung jawab dan ketentuan dalam memberikan surat pengantar miskin.

2.9. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu

NO	PENELITI/TAHUN	JUDUL	METODE PENELITIAN	HASIL
1.	Maya Rahmadhani R/2016	Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparatur Kelurahan Way Dadi Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan Di Kota Bandar Lampung	Kualitatif	Kinerja Aparatur Sudah Cukup Baik, Karena Aparatur Tidak Menimbulkan Ketidakadilan Kepada Masyarakat
2.	Martha Ogotan/2015	Evaluasi Kinerja PNS Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso	Kualitatif	Hasil Pencapaian Kinerja PNS Dikategorikan Cukup Baik.

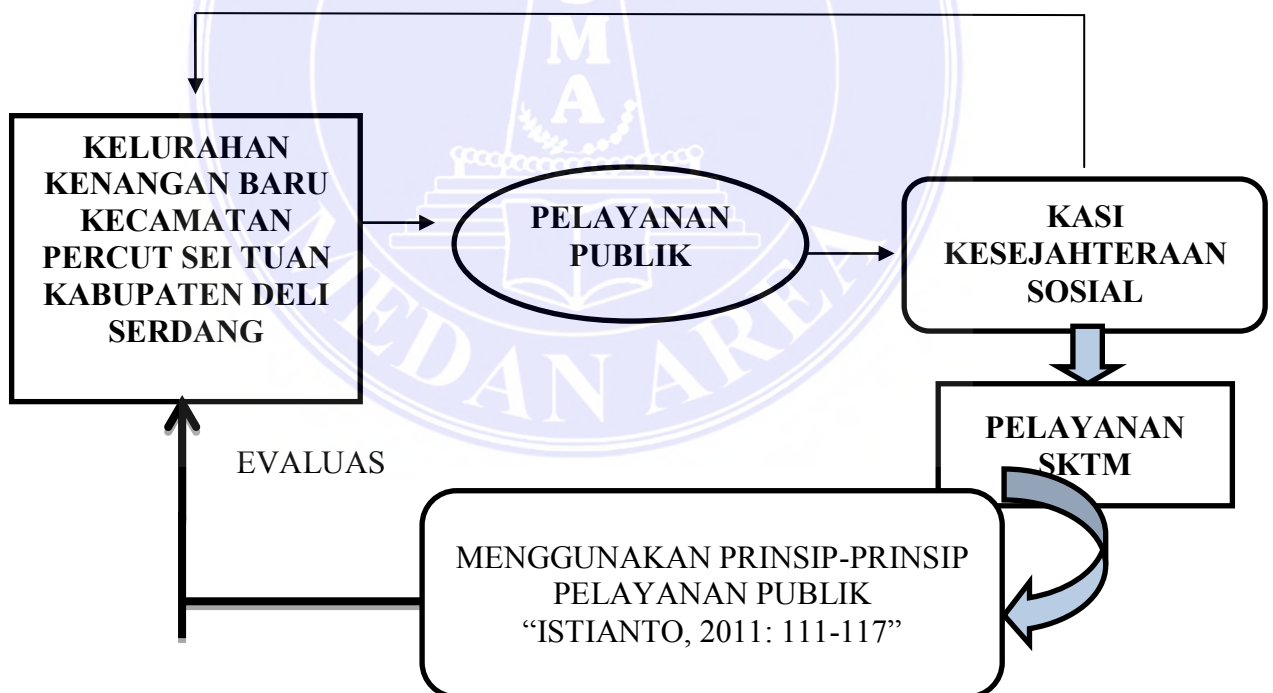
		Kabupaten Minasaha		
3.	Jooce F.Doali/2015	Kinerja Pemerintahan Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Tona I Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Sangihe	Kualitatif	Pelayanan Publik Berjalan Baik Jika Diukur Dari Produktivi tas Kerja, Ketaatan, Kedisiplin an Dan Prilaku
4.	Astrid Lavennia Siwu/2016	Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggar aan Pelayanan SKTM Di Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minasaha Selatan.	Kualitatif	Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pengurusa n SKTM Tidak Berjalan Dengan Baik Dikarenak an Proses Yang Lamban.

2.10. Kerangka Pemikiran

Kinerja dalam penelitian ini adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh masing- masing pegawai yang dalam pelaksanaan tugas pekerjaan berdasarkan ukuran dan waktu yang telah ditentukan guna mewujudkan tujuan organisasi. Dalam mencapai suatu kinerja yang baik, aktor atau aparatur lah yang berperan penting pada tercapainya tujuan organisasi. Aparatur itulah yang memiliki tugas, fungsi, dan tanggung jawab menjalankan sistem tata pemerintahan dalam mencapai visi dan misi dari organisasi atau institusi terkait. Salah satunya menilai

hasil kinerja aparaturn Kelurahan Kenangan Baru. Kelurahan merupakan suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah Camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Kelurahan juga merupakan tempat yang paling dekat bagi masyarakat dalam menerima layanan pemerintah, karena Pemerintah Pusat sudah melakukan penyerahan wewenang bagi Kelurahan untuk memberikan layanan atau program pemerintah yang seharusnya diberikan bagi masyarakat. Selain itu Kelurahan juga berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam layanan administrasi.

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian di Kelurahan Kenangan Baru ialah karena peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan yang kurang baik, seperti lemahnya empati pegawai dan ditemukannya keluhan-keluhan dari masyarakat selama ini, tepatnya lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang, tepatnya di jalan Cucak Rawa II No 1 Perumnas Mandala.

Demikian halnya, peneliti melaksanakan Waktu pra penelitian pada bulan Januari 2018 dan melakukan penelitian pada bulan Februari s/d Maret 2018, harapannya selama penelitian dilaksanakan, peneliti mampu memberikan hasil yang terbaik bagi semua pihak yang bersangkutan.

3.2. Bentuk Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh berhubungan dengan obyek yang di teliti bagi menjawab permasalahan untuk mendapat data – data, kemudian dianalisis dan mendapat kesimpulan penelitian dalam situasi dan kondisi yang tertentu.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *trianggulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan

hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada *generalisasi* (Sugiyono, 2014:1)

Pendekatan penelitian kualitatif dilakukan secara proses siklus atau melingkar (*Cyclical*), bukan proses *linier*. Oleh sebab itu penelitian kualitatif juga berpedoman kepada paradigma *pluralistic* atau beragam teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, untuk dapat memberikan rangkaian bukti yang diperlukan untuk meningkatkan validitas data yang dikumpulkan (Spradley dalam Sugiyono, 2011). Penelitian kualitatif harus memiliki prinsip yaitu peneliti harus menjadi partisipan yang aktif bersama obyek yang diteliti, disini diharapkan peneliti mampu melihat sesuatu fenomena dilapangan secara struktural dan fungsional (Sudjarwo dalam Sujarweni, 2014)

Pendekatan Kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, *komprehensif* dan *holistik*. Dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran), penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Data atau informasi yang menjadi bahan baku penelitian untuk diolah merupakan data yang berwujud data primer dan data sekunder.

- a) Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian tepatnya di Kelurahan Kenangan Baru
- b) Wawancara, yaitu mengumpulkan data dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang sekiranya dapat memberikan keterangan yang dapat dipertanggungjawabkan. Yaitu Melakukan wawancara secara langsung dengan informan kunci melalui daftar pertanyaan yang disiapkan terlebih dahulu.
- c) Dokumen, adalah pengumpulan data yang melalui penelaahan buku-buku, arsip, kumpulan Peraturan Perundang-undangan, makalah-makalah, jurnal hasil penelitian ilmiah yang berhubungan dengan penelitian ini. Yaitu menelaah dokumen-dokumen tertulis yang tersedia di lokasi penelitian.
- d) Studi Pustaka, adalah kegiatan yang dimaksudkan untuk mendapatkan teori-teori sebagai bahan informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dilakukan dengan mempelajari buku referensi, hasil laporan penelitian dan bahan lainnya yang relevan.

3.4. Informan Penelitian

a. Informan kunci

Informan kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah Lurah Kenangan Baru, Kasi Kesejahteraan Sosial, Masyarakat Kelurahan Kenangan Baru, dan Kepala lingkungan.

b. Informan Tambahan

Informan tambahan yaitu mereka yang memberikan informasi walaupun tidak terlibat di dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini adalah pegawai Kelurahan Kenangan Baru.

3.5. Definisi Operasional

Sesuai dengan judul penelitian yaitu evaluasi kinerja aparat Pemerintah Kelurahan dalam pelayanan Publik pada kantor Kelurahan Kenangan Baru, khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Maka dalam penelitian ini penulis menguraikan definisi konseptual dengan pendekatan prinsip-prinsip Pelayanan Publik (Istianto, 2011:111-117) yaitu :

- a) Kesederhanaan dalam pelayanan, artinya ialah proses dan tatacara pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah dapat dipahami oleh seluruh masyarakat
- b) Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru khususnya SKTM memiliki kejelasan dan kepastian sehingga dapat diterima oleh Instansi lain
- c) Keamanan dalam pelayanan, artinya dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat
- d) Keterbukaan dalam pelayanan, artinya memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka prosedur pelayanan SKTM
- e) Efisien dalam pelayanan, artinya pemberian pelayanan SKTM tidak berakibat memberatkan masyarakat
- f) Ekonomis dalam pelayanan, artinya pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar
- g) Keadilan yang merata, artinya jangkauan dan cakupan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat Kelurahan Kenangan Baru

h) Ketetapan Waktu, artinya pelaksana pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Dimana menurut Miles dan Huberman (2010:255) analisis data kualitatif tentang mempergunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluaskan atau dideskripsikan. Analisis data kualitatif bertolak dari fakta atau informasi dilapangan kemudian diseleksi dan dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang penuh makna (Sujana dalam Sujarweni, 2014). Sedangkan untuk analisis data sangat perlu, sebagaimana dinyatakan analisis data sebagai proses yang mencari usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pad aide itu (Bogdan dan Taylor,2010:254). Analisis data dalam metode kualitatif dilakukan secara bersamaan melau proses pengumpulan data. Menurut Miles dan Humberman (2010 : 255) analisis data meliputi :

1. Pengumpulan Data

Penelitian mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi merupakan suatu bentuk analisis data yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah di reduksi, memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil

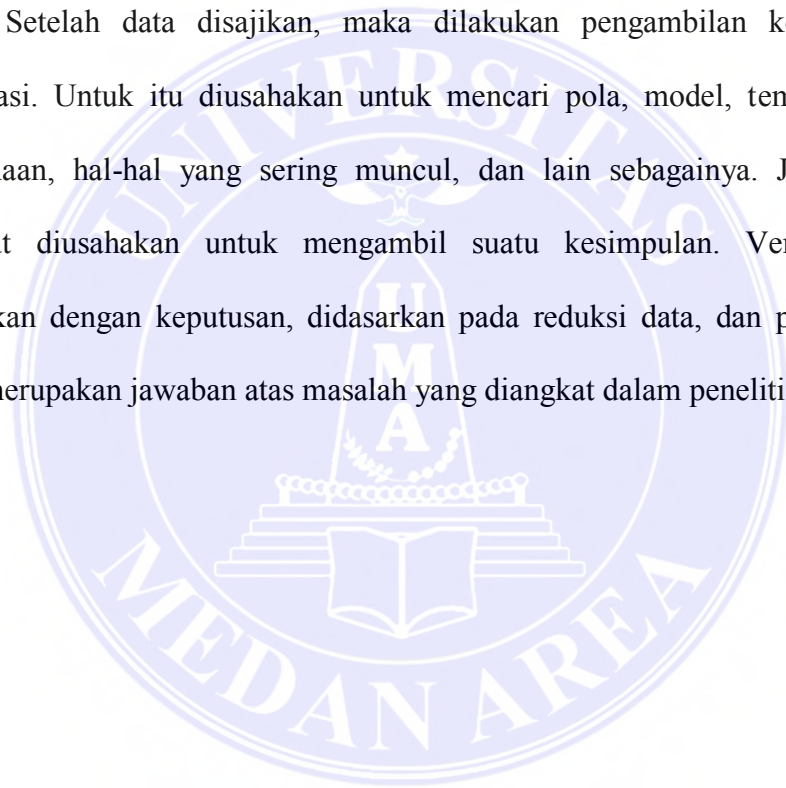
pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun, memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

4. Pengambilan keputusan atau verifikasi

Setelah data disajikan, maka dilakukan pengambilan keputusan dan verifikasi. Untuk itu diusahakan untuk mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, dan lain sebagainya. Jadi dari data tersebut diusahakan untuk mengambil suatu kesimpulan. Verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan, didasarkan pada reduksi data, dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.



BAB V

PENUTUP

Dari hasil pembahasan tentang Evaluasi Kinerja Aparat Kelurahan dalam pelayanan publik khususnya Pelayanan SKTM, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa :

5.1. Kesimpulan

Kinerja merupakan wujud dari kemampuan dan keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan kebijakan, program dan kegiatan sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam penelitian ini kinerja Aparat Pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Kenangan Baru belum berjalan dengan baik, dapat dilihat dari beberapa prinsip dibawah ini :

- a. Kesederhanaan kinerja Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru dalam pelayanan SKTM belum berjalan dengan baik, karena proses penerbitan SKTM lambat dan pendataan yang belum teratur.
- b. Kejelasan dan kepastian dalam kinerja Pemerintah Kelurahan berjalan dengan baik, karena surat keterangan tidak mampu (SKTM) memiliki kejelasan dan kepastian hukum yang sah.
- c. Keamanan dalam pelayanan di Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru berjalan dengan baik, karena SKTM aman dan dapat dipergunakan dengan baik.

- d. Keterbukaan dalam kinerja Pemerintahan Kelurahan berjalan cukup baik, karena seluruh lapisan masyarakat mengetahui prosedur yang diinformasikan oleh Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru
- e. Efisien kinerja dalam pelayanan SKTM tidak berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan tidak selesainya penerbitan SKTM
- f. Ekonomis dalam kinerja Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru tidak berjalan dengan baik, karena operator melakukan pungutan liar kepada masyarakat.
- g. Keadilan yang merata di Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru belum berjalan dengan baik, karena masih didapati perbedaan golongan pada masyarakat
- h. Ketetapan waktu dalam pelayanan tidak berjalan dengan baik, karena waktu yang dijanjikan tidak sesuai dengan prosedur dan terkesan lambat (di ulur-ulur)
1. Adapun yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kenangan Baru ialah, disebabkan tidak sederhananya prosedur yang dijanjikan, tidak efisiennya pelayanan, adanya pungutan liar dari oknum yang tidak bertanggung jawab, keadilan yang belum merata diseluruh lapisan masyarakat serta ketetapan waktu yang tidak sesuai dengan janji.

5.2. Saran

Dalam kesempatan ini peneliti akan mengemukakan beberapa saran pada aparat Pemerintahan Kelurahan dalam Pelayanan Publik Kecamatan Percut Sei

Tuan Kabupaten Deli Serdang, khususnya dalam urusan pelayanan SKTM bagi masyarakat.

1. Pelayanan Pengurusan SKTM bisa maksimal, apabila Pemerintahan Kelurahan dan unsur aparat terkait dapat terlebih dahulu memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat tentang alur proses pengurusan SKTM, agar tidak terjadi keluhan-keluhan dari masyarakat yang bersangkutan.
2. Dalam pengurusan SKTM Pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru diharapkan tidak membedakan golongan masyarakat dan tidak mengharapkan imbalan jasa dari masyarakat yang mengurus SKTM dengan alasan apapun.
3. Pelayanan SKTM diharapkan tepat sasaran, artinya pelayanan ini hanya diberikan kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan baik dari segi ekonomi dan kebutuhan.
4. Diharapkan sikap profesional dari Lurah beserta jajarannya dalam menanggapi keluhan maupun pujian yang dituturkan oleh masyarakat.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

BUKU :

- Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Nedca, Yogyakarta.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam perspektif Pelayanan Publik*. Mitra wacana media dengan STIAMI. Jakarta.
- Kadir, Abdul. 2016. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*.CV. Dharma Persada Dharmasraya,Medan.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan, Jakarta,
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja*. Refika Aditya, Bandung.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*.Alfabeta,Bandung.
- Mutiarin, Dyah. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Pustaka Pelajar,Yogyakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah* PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Prabu, Anwar. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama, Bandung.
- Pasalong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Sangkala. 2012. *Dimensi-dimensi Manajemen Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta
- Sedarmayanti.2012. *Good Governance*. Maju Mundur, Yogyakarta
- Sujarweni, Wiratna . 2014. *Metodologi penelitian*. Pustakabarupress,Yogyakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Sadhana. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, CV. Citrab, Malang.
- Simanjuntak, Payaman. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Penerbit FEUI, Jakarta
- Syaukani. 2009. *Otonomi daerah dalam Negara Kesatuan*. Pustaka pelajar, Yogyakarta.
- Syarifin, Pipin. 2006. *Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Pustaka setia, Bandung.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bubi Aksara, Jakarta

PERATURAN :

- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU No. 23 Tahun 2012 tentang Pemerintah Daerah
- UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- No. 63 / KEP / M.PAN/ 7 / 2003 tentang pola penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 886 Tahun 2008 tentang Tugas pokok dan fungsi Pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru

JURNAL :

- E _ Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 2014 4(2)
Jurnal sistem informasi bisnis 12 (2016)
Jurnal Administrasi Publik (JAP) NO 31 VOL III 2015
Jurnal Administrasi Publik (JAP) VOL 1 NOMOR 1 2016
Jurnal Administrasi Publik (JAP) Chandra, 2015
Penelitian Maya Ramadhani, 2016. Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparatur Kelurahan Way Dadi pasca kemerdekaan wilayah Kelurahan di Kota Bandar
Penelitian Martha Ogotan, 2015. Evaluasi Kinerja PNS dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tompas Kabupaten Minahasa
Penelitian Jooce F.Doali, 2015. Kinerja Pemerintahan Kelurahan dalam pelayanan publik di Kelurahan Tona I Kecamatan Tahana Timur Kabupaten Sangihe
Penelitian Astrid Lavennia, 2016. Kinerja Aparat Desa dalam penyelenggaraan pelayanan SKTM di Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan

INTERNET :

- <http://dianchocho.blogspot.co.id/2013/04pengertian-fungsi-dan-asas-pemerintahan.html/> di akses tanggal 23 Januari 2013
<http://andiismailhamzah-duniakampus.blogspot.co.id/2012/04definisi-pemerintah-pemerintahan.html/> di akses tanggal 23 Januari 2018
https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik/ di akses tanggal 23 Januari 2018
<http://scribd.com/Pemerintahan-Kelurahan/> di akses tanggal 23 Januari 2018

WAWANCARA :

- Kepala Lurah Kenangan Baru : Eddy Syahputra STTP,MAP
Kepala Seksi Kesejahteraan sosial : Jusuati S.Sos
Kepala Lingkungan : Eka Mardiana (Perkutut X)
Masyarakat Kelurahan Kenangan Baru :

- 1) Yuniarti
- 2) Nurhayani
- 3) Elfina
- 4) Simatupang
- 5) Maslim
- 6) Asmah