

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN ADMINISTRASI
KELURAHAN BERBASIS E-KELURAHAN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KELURAHAN KARANG
BEROMBAK KECAMATAN MEDAN BARAT**

SKRIPSI

Oleh :

MELATI MUHARANI

1403100002

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



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

MEDAN

2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI


Bismillahirrahmanirrahim

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama : MELATI MUHARANI
NPM : 1403100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAKSANAAN ADMINISTRASI KELURAHAN BERBASIS E-KELURAHAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KARANG BEROMBAK KECAMATAN MEDAN BARAT

Medan, 22 Maret 2018

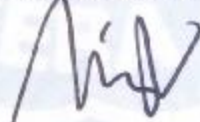
Pembimbing



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI



NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd



DEKAN

Dr. Rudianto, M.Si

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : MELATI MUHARANI
NPM : 1403100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 22 Maret 2018
Waktu : 08.00 s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. H. A. HIDAYAH DLT., M.Si
PENGUJI II : SYAFRUDDIN S.Sos, MH
PENGUJI III : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP

(.....)
(.....)
(.....)

PANITIA UJIAN

Ketua,

Dr. RUDIANTO, M.Si



Sekretaris,

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Melati Muharani dengan NPM 1403100002, menyatakan bahwa :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, memplagiat atau menjiplak serta mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat serta karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah dan disebut dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi berupa :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh.
3. Pembatalan dan penarikan pemberian ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 22 Maret 2018

Yang menyatakan



Melati Muharani



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20233 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6626474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Integral, Cerdas, dan Berprestasi
 Kita menjabar surai ni agar deheburkan honor dan langgahnya

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : MELATI MUHARANI
 N P M : 1403100002
 Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAKSANAAN ADMINISTRASI KELURAHAN BERBASIS E-KELURAHAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KAPANG BEROMBAK KECAMATAN MEDAN BARAT

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	02-02-18	Acc Wawancara	f.
2	20-02-18	Perbaiki Isi Bab I	f.
3	22-02-18	Perbaiki Isi Bab II, III	f. f.
4	26-02-18	Acc Bab I, II, III	f. f.
5	02-03-18	- Revisi Abstrak - Penulisan Abstrak	f. f.
6	05-03-18	- Perbaiki cara penulisan Bab IV - Perbaiki isi Bab IV sesuai kategorisasi	f. f.
7	08-03-18	Acc Bab IV	f. f.
8	09-03-18	- Revisi Bab V - Lengkapi daftar isi, daftar lampiran	f. f.
9	10-03-18	Acc Bab V	f. f.
10	12-03-18	Acc Skripsi	f.

Medan, Maret 2018

Dekan,

 (Dr. Rydianto M.Si)

Ketua Program Studi,

 (Nalif Khatriah, S.IP, M.Pd)

Pembimbing ke :,

 (Ananda Mahardika, S.Sos, M.Si)

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN ADMINISTRASI KELURAHAN
BERBASIS E-KELURAHAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KARANG BEROMBAK
KECAMATAN MEDAN BARAT**

MELATI MUHARANI
NPM : 1403100002

ABSTRAK

e-Kelurahan adalah sebuah program pelayanan administrasi kependudukan dan administrasi lainnya berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat-surat. Program e-Kelurahan ditujukan untuk proses pengurusan administrasi yang lambat sehingga hal tersebut mengakibatkan turunnya tingkat kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, Kelurahan Karang Berombak kemudian mengembangkan program e-Kelurahan agar dapat meningkatkan pelayanan publik ke arah pelayanan prima dan modern. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelaksanaan administrasi kelurahan berbasis e-Kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan administrasi kelurahan berbasis e-Kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif, dan pengumpulan data melalui wawancara terbuka. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa program e-Kelurahan belum berjalan dengan efektif, karena ditemukan kendala-kendala yang terjadi terkait pelayanan e-Kelurahan tersebut. Banyak masyarakat yang tidak memahami dalam proses pelayanan dengan menggunakan sistem pelayanan online dan masih banyak masyarakat yang tidak paham dalam menggunakan komputer. Kendala lain yang juga menghambat seperti gangguan jaringan listrik dan jaringan internet hal ini menyebabkan prosesnya menjadi lebih lama dari pada sistem manual.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan, e-Kelurahan*

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat dan beriring salam juga penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Selanjutnya skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir untuk menyelesaikan Stara Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berjudul : “Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Kelurahan Berbasis E-Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat”

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, kepada yang terhormat :

1. Kepada yang teristimewa dan terutama sekali bagi Ayahanda Okki Prihadi Siswantoro dan Ibunda Yulidanita yang telah mencurahkan kasih sayang yang tiada henti-hentinya kepada penulis, yang telah memberikan doa dan dorongan moril maupun materil yang tidak terhingga bagi penulis dalam perkuliahan dan dalam penyelesaian skripsi ini.

2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Rudianto, M.Si selaku Plt Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Alm. Drs. Tasrif Syam, M.Si. selaku mantan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
6. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terima kasih atas materi kuliah yang telah diberikan selama ini.
8. Bapak Wiriyanto selaku Kepala Lurah Karang Berombak dan Bapak Fahrul Rozi, SE selaku pegawai di Kantor Kelurahan Karang Berombak, terima kasih banyak karena telah membantu penulis selama penelitian ini.
9. Kepada Abang kandung penulis Muhammad Prihardani Sahirman S.I.Kom dan Adik kandung penulis Muhammad Farhan Syahputra yang telah mendukung dan memotivasi dalam perkuliahan.
10. Kepada Adinda Prihartini, S.Fil dan Abdi Santoso, ST terima kasih sudah memberikan doa dan dukungannya selama ini kepada penulis.
11. Kepada kawan-kawan stambuk 2014 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pingki Hardiantika, Tri Utari, Hairun Nisya, Denny Afrizal, Habibullah, Joko

Riansyah, Yogi Utami, Rayu Azurah, Nico Andrian, M.Rizky Kurniawan dan lain-lain. Yang masih dan seperjuangan dengan penulis yang telah memberikan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada seluruh kawan-kawan stambuk 2014 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT.

Penulis tidak dapat membalas budi baik seluruh pihak yang telah membantu penulis. Penulis mendoa'kan semoga Allah membalas sebagai amal kebaikan. Penulis menyadari apa yang terkandung dan tertuang dalam skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari segi teknis, redaksi maupun materinya. Seiring dengan hal itu, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Medan, 22 Maret 2018

Penulis

MELATI MUHARANI
1403100002

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II URAIAN TEORITIS	
A. Efektivitas	9
1. Pengertian Efektivitas	9
2. Pengertian Efektivitas Kerja	11
3. Faktor-Faktor Efektivitas Kerja	12
4. Ukuran Efektivitas	15
B. Pelayanan Publik	17
1. Pengertian Pelayanan Publik	17
2. Asas Dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	20
C. Administrasi Kelurahan	21
1. Kelurahan	21
2. Administrasi Kelurahan	22
3. E-Kelurahan	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	30
B. Kerangka Konsep	31
C. Definisi Konsep	31
D. Kategorisasi	32
E. Narasumber	33
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Teknik Analisis Data	34
H. Lokasi Dan Waktu Penelitian	35
I. Deskripsi Lokasi Penelitian	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	49
B. Pembahasan	57

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Nama Lurah Yang Pernah Menjabat	37
Tabel 3.2 Data Pegawai Kelurahan	40
Tabel 3.3 Sarana Dan Prasarana Kelurahan	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Sistem Antrian Melalui Komputer	25
Gambar 2.2 Login ID e-Kelurahan	26
Gambar 2.3 Menu Dokumen	27
Gambar 2.4 Daftar Dokumen	27
Gambar 2.5 Membuat Dokumen	28
Gambar 2.6 Print Out	28
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi	39
Gambar 3.2 Papan Informasi Pelayanan di Kelurahan	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	: Daftar Wawancara
Lampiran III	: SK 1 (Pengajuan Judul Skripsi)
Lampiran IV	: SK 2 (Surat Penetapan Judul dan Pembimbing)
Lampiran V	: SK 3 (Permohonan Seminar Proposal Skripsi)
Lampiran VI	: SK 4 (Undangan Seminar Proposal)
Lampiran VII	: SK 5 (Berita Acara Bimbingan Skripsi)
Lampiran VIII	: Surat Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa
Lampiran IX	: Surat Telah Melaksanakan Penelitian
Lampiran X	: Peta Kelurahan Karang Berombak

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu (1) Kelompok pelayanan administrasi, (2) Kelompok pelayanan barang, dan (3) Kelompok pelayanan jasa. Pelayanan publik mengacu pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Sedangkan pelayanan publik yang dimaksud disini adalah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di

Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kelurahan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi.

Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat, namun sayangnya pelayanan publik pada tingkat kelurahan banyak mendapat sorotan tajam dari pengguna jasa layanan yaitu masyarakat, hal ini disebabkan oleh kurangnya kinerja dari aparat pemerintah kelurahan itu sendiri. Salah satu pelayanan publik yang paling sering diakses oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi. Pelayanan publik dalam pelaksanaan administrasi kelurahan meliputi pengurusan KK (kartu keluarga), KTP, akta kelahiran, surat nikah, administrasi kependudukan dan lain sebagainya.

Seiring perkembangan zaman, teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi. Dalam memberikan pelayanan yang baik, maka adanya hal dalam pengembangan sistem manual menjadi sistem yang terkomputerisasi akan sangat diperlukan sebagai alat bantu dalam menyajikan informasi-informasi yang

dibutuhkan secara cepat. Semakin meningkatnya perkembangan teknologi yang ada saat ini, maka sistem manual sudah banyak digantikan dengan sistem yang terkomputerisasi. Saat ini kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah banyak menciptakan peralatan atau perangkat yang dapat menunjang pekerjaan manusia, seperti aplikasi e-Kelurahan yang ada di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat yang menggunakan aplikasi e-Kelurahan untuk menggantikan sistem manual.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat, Kelurahan Karang Berombak telah mengembangkan program e-Kelurahan, yaitu sebuah program pelayanan administrasi kependudukan dan administrasi lainnya berbasis teknologi informasi. Didesain untuk menunjang operasional kantor kelurahan khususnya dalam pengelolaan pembuatan surat-surat untuk warga. e-Kelurahan sangat bermanfaat baik bagi pelaksana pelayanan/aparat Kelurahan maupun penerima pelayanan/masyarakat. Kelurahan Karang Berombak berinovasi dalam melakukan pelayanan publik dengan menerapkan e-Kelurahan, dimana pemerintah Kelurahan Karang Berombak mencoba memperpendek birokrasi pelayanan administrasi kepada masyarakatnya. e-Kelurahan dibuat atas dasar kebijakan kelurahan sendiri untuk menerobos pembuatan administrasi sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Kota Medan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat dalam hal pengurusan administrasi di tingkat Kelurahan. Dengan diterapkannya e-Kelurahan diharapkan pelayanan kepada masyarakat lebih maksimal dan sesuai dengan Visi Kelurahan

Karang Berombak yaitu Mewujudkan Kelurahan yang Memberikan Pelayanan Nomor Satu dalam Pemerintahan, Kewilayahan, dan Kemasyarakatan.

Kelurahan yang dinilai sudah memanfaatkan teknologi informasi dengan baik adalah Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat. Kelurahan ini sangat berhasil dalam hal layanan pemerintahan kepada masyarakat yang berbasis teknologi informasi, terutama dalam keberhasilan penerapan e-Kelurahan. Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat memiliki berbagai program unggulan yang tidak dimiliki kelurahan lainnya, atas dasar ini pihaknya pun dinobatkan menjadi satu dari lima calon kelurahan terbaik se-Sumatera Utara. **(sumber: www.tribun-medan.com)**. Kelurahan Karang Berombak merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Kecamatan Medan Barat. Kelurahan Karang Berombak memiliki luas 105 Ha dengan 19 lingkungan dan berpenduduk 28.646 jiwa. Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat ini sudah menerapkan sistem teknologi informasi yaitu pelaksanaan administrasi Kelurahan berbasis e-Kelurahan. Kelurahan Karang Berombak, selama ini telah banyak menunjukkan eksistensinya sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Kota Medan di tingkat Kelurahan yang mampu terus meningkatkan pelayanan publik ke arah pelayanan prima yang modern.

Semakin majunya perkembangan zaman yang syarat dengan pemanfaatan teknologi informasi seharusnya dapat menjadi solusi dalam masalah pelayanan publik yang ada. Ketika pelayanan sudah berbentuk online proses administrasi tersebut akan lebih mudah untuk di akses dan lebih cepat prosesnya dan tidak mengandung unsur pungutan liar. Namun pada kenyataannya setelah pelayanan

online tersebut dibuat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan yang berbasis teknologi informasi yaitu pelayanan e-Kelurahan, dikarenakan banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai pemanfaatan teknologi informasi. Program e-Kelurahan sangat bergantung kepada jaringan listrik dan jaringan internet. Apabila jaringan listrik terputus, maka pelayanan e-Kelurahan di Kelurahan Karang Berombak akan terganggu. Begitu juga dengan jaringan internet apabila mengalami *offline* maka pelayanan e-Kelurahan tidak bisa dilakukan dan pelayanan dilaksanakan secara manual. Banyaknya masyarakat yang mengeluh dikarenakan tidak semua masyarakat paham dan mampu menggunakan komputer dalam pelayanan, akibatnya proses pembuatan administrasi tersebut memakan waktu yang cukup lama. Adanya e-Kelurahan dapat memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi. Namun jika melihat langsung ke lapangan hal ini belum bisa tercapai secara maksimal karena masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan online ini. Dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan menggunakan e-Kelurahan di Kantor Kelurahan Karang Berombak masih menemui banyak masalah. Untuk mengetahui hal itu lebih lanjut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat dengan judul : **“Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Kelurahan Berbasis e-Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Kelurahan Berbasis e-Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan, dan setiap penelitian haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas. Tanpa adanya arah dan tujuan yang jelas, maka penelitian tidak akan berjalan dan mendapatkan hasil sebagaimana yang diharapkan. Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka secara objektif tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Kelurahan Berbasis e-Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat.

D. Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk melatih, meningkatkan, dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis, dan metodologi penulis dalam menyusun suatu wacana baru dalam memperkaya ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi instansi terkait dan masyarakat, khususnya di tempat penelitian ini dilaksanakan, agar dapat terus melaksanakan kewajibannya.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung bagi kepustakaan departemen Ilmu Administrasi Negara dan bagi kalangan penulis lain yang ingin meneliti hal yang sama.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini berisikan uraian teoritis yang menguraikan tentang pengertian efektivitas, pengertian efektivitas kerja, faktor-faktor efektivitas kerja, ukuran efektivitas, pengertian pelayanan publik, asas dan penyelenggaraan pelayanan publik, administrasi kelurahan, e-Kelurahan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan persiapan dan pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian, deskripsi lokasi penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan analisis hasil data yang diperoleh dari lapangan dan atau berupa dokumen-dokumen yang akan dianalisis sehingga penelitian dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang akan diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menerangkan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang telah diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian tercapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Kata efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam hubungan sebab akibat. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Efektivitas merupakan suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Menurut Mahsun (2006:182) Efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan.

Menurut Siagian (2001:24) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Supriyono (2000:29) juga menjelaskan bahwa Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi dari pada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.

Ningrat (2002:16) mengatakan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan manajemen. Sedangkan Sigit (2003:2) mengatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk meraih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut.

Oleh karena itu, Pengurusan administrasi atau kegiatan lainnya dapat dikatakan efektif apabila pengerjaannya atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah untuk memberikan kepuasan bagi pelayanan administrasi tersebut maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsinya tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan efektivitas merupakan suatu kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu agar tercapainya suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya atau dengan kata lain sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai rencana yang telah ditentukan. Demikian pula sebaliknya sasaran atau tujuan tidak sesuai dengan yang telah direncanakan, maka pekerjaan itu dapat dikatakan tidak efektif.

2. Pengertian Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja menunjukkan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, sesuai dengan target waktu dengan ukuran maupun standar yang berlaku. Pencapaian tujuan tersebut menunjukkan bahwa organisasi telah bekerja dengan efektif dan mampu terus hidup.

Gie (2000:23) menyatakan sebuah efektivitas kerja adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau kehendak kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu, sebagaimana yang di kehendaknya. Sedangkan menurut Siagian (2003:151), juga mengatakan bahwa efektivitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan.

Menurut Siagian (2002:67) Efektivitas kerja merupakan suatu tingkatan keberhasilan yang dicapai seseorang dengan melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan pada kecakapan, pengetahuan dan

kesungguhan serta waktu. Efektivitas kerja yang baik akan datang apabila pekerja mengerti akan arahan-arahan yang diberikan oleh pimpinan, dalam hal ini efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang sudah ditetapkan artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak bergantung pada penyelesaian pekerjaan tersebut, bagaimana melaksanakan dan biaya yang dikeluarkan untuk itu.

Dari beberapa uraian teori yang dikemukakan oleh para ahli di atas, jelaslah bahwa efektivitas kerja merupakan suatu keadaan keberhasilan yang baik dan benar dan merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

3. Faktor-Faktor Efektivitas Kerja

Efektivitas yang diartikan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yang dapat menentukan apakah efektivitas kerja berhasil dilakukan dengan baik atau tidak.

Menurut Gie (2000 : 29), faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja antara lain:

- a. Ketepatan waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.

- b. Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada mereka.
- c. Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik. Demikian pula sebaliknya.
- d. Motivasi, pemimpin dapat mendorong bawahan melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.
- e. Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada bawahan, sebaliknya bawahan harus melaksanakan tugas dengan baik atau tidak.
- f. Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- g. Lingkungan kerja, lingkungan tempat bekerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai sewaktu bekerja.
- h. Perlengkapan dan fasilitas, adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh perusahaan akan mempengaruhi semakin baiknya kerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa faktor waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan serta lingkungan kerja dan

kelengkapan fasilitas sangat mempengaruhi peningkatan efektivitas dari seorang pegawai. Apabila faktor-faktor tersebut di atas tidak ada maka organisasi sulit untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawainya

Menurut Winardi (2000:28) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas antara lain :

- a. Kemampuan, kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan karyawan atau pegawai dalam dirinya baik kemampuan teknis maupun kemampuan umum, koordinasi memerlukan kemampuan ini terutama kemampuan atasan dalam mengarahkan anggotanya untuk mencapai hal-hal yang diinginkan.
- b. Keahlian, keahlian adalah kemampuan spesifik dan menangani masalah teknis tertentu dalam pekerjaan, keahlian melakukan koordinasi penting yang dimiliki oleh seorang koordinator seperti seorang pemimpin.
- c. Pengetahuan, pengetahuan adalah suatu kemampuan yang diperoleh dan pengembangan diri melalui penelusuran keilmuan.
- d. Sikap, sikap adalah kepribadian yang tercermin dari wujud perilaku seseorang dengan sikap yang baik maka koordinasi dapat dijalankan dengan baik.
- e. Motivasi, motivasi merupakan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu keinginan.
- f. Stress, stress adalah tekanan yang timbul akibat tekanan lingkungan diluar diri manusia seperti pekerjaan yang dilakukan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai sebagian besar berasal dari dalam organisasi, namun ada juga faktor yang berasal dari luar organisasi namun persentasenya kecil, misalnya faktor keluarga, ekonomi dan sebagainya. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu tingkat produktivitas kerja, pengetahuan, kepuasan, sikap mental dan motivasi.

4. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, kerana efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung dari siapa yang menilai serta menginterpresentasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika hasil usaha atau hasil kerja dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria dan ukuran dari efektivitas menurut Tangkilisan (2005:141), yaitu sebagai berikut:

- a. Pencapaian Tujuan, maksud dari pencapaian tujuan disini diartikan sejauh mana target dapat ditetapkan organisasi dapat terealisasikan

dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

- b. Kemampuan Adaptasi, keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan luar organisasi.
- c. Kepuasan Kerja, suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi. Fokus dari elemen ini adalah antara pekerjaan dan kesesuaian imbalan atau sistem insentif yang diberlakukan bagi anggota organisasi yang berprestasi dan telah melakukan pekerjaan melebihi beban kerja yang ada.
- d. Tanggung Jawab, organisasi dapat melakukan mandat yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya, dan bisa menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengukuran efektivitas merupakan penilaian dalam arti tercapainya sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sasaran yang tersedia apabila hasil usaha atau hasil kerja dan tindakan yang dilakukan tidak tepat maka menyebabkan tujuan tersebut tidak tercapai atau tidak sesuai dengan sasaran yang diharapkan, maka dari itu tujuan tersebut dikatakan tidak efektif.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Menurut Moenir (2006:16-17) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Hardiyansyah (2011:12) Pelayanan Publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Menurut Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hubungannya dengan pelayanan publik, bahwa efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25/M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokan tiga jenis pelayanan tersebut didasarkan oleh ciri-ciri dan sifat kegiatan pelayanan yaitu ada tiga jenis yaitu :

- a. Pelayanan administratif, jenis dari pelayanan ini adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian ataupun pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan yang menyangkut kebutuhan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kehidupan berjalan.
- b. Pelayanan barang, pelayanan ini adalah jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh unit untuk menyediakan serta mengolah bahan berwujud fisik termasuk distribusi dalam suatu sistem.
- c. Pelayanan jasa, jenis pelayanan ini adalah suatu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya, pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasiannya tertentu dan pasti jenis pelayanan ini untuk mendatangkan kelengkapan bahan untuk melengkapi pelayanan lainnya seperti melengkapi peralatan untuk melaksanakan pelayanan.

Menurut Sinambela (2014:5) pelayanan publik diartikan sebagai 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.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 seperti dikutip Luniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajad menerangkan, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu (1) Kelompok pelayanan administrasi; (2) Kelompok pelayanan barang dan (3) Kelompok pelayanan jasa.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

2. Asas dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras , agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

C. Administrasi Kelurahan

1. Kelurahan

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan, dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Kelurahan sebagaimana dimaksudkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah bagian dari wilayah kecamatan yang dipimpin oleh Lurah sebagai perangkat kecamatan. Menurut Pasal 1 Ayat (5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 mengemukakan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat kerja Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan.

Sementara itu dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 mengemukakan bahwa :

- a. Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan.
- b. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.
- c. Lurah diangkat oleh Walikota/Bupati atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil.

2. Administrasi Kelurahan

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2007 Administrasi Kelurahan adalah keseluruhan kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan kelurahan pada Buku Administrasi Kelurahan. Dengan Administrasi Kelurahan ini menjadi data dan informasi primer dan fundamental yang berguna bagi para stakeholder dan pengambil kebijakan. Jenis dan bentuk administrasi ini dapat ditambah sesuai kebutuhan, ditetapkan melalui peraturan walikota. Disimpulkan bahwa Administrasi Kelurahan adalah proses pendataan yang menyangkut tentang berbagai segala kegiatan administrasi yang didalamnya terdapat suatu pelaksanaan urusan administrasi pemerintah yang dilimpahkan kepada lurah.

a. Buku Administrasi Kelurahan

Buku Administrasi Kelurahan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri 34 Tahun 2007 tentang Pedoman Administrasi Kelurahan telah dilaksanakan oleh Kelurahan Karang Berombak, yaitu :

- 1) Administrasi Umum adalah kegiatan pencatatan dan informasi mengenai kegiatan pemerintahan kelurahan, terdiri dari Buku Data Keputusan Kelurahan, Buku Data Inventaris Kelurahan, Buku Data Aparat Kelurahan, Buku Data Tanah Kelurahan, Buku Agenda Masuk dan Keluar, Buku Ekspedisi.
- 2) Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penduduk, terdiri dari Buku Data Penduduk, Buku Kas Umum, Buku Kas Pembantu Perincian Objek Penerimaan, Buku Kas

Pembantu Perincian Objek Pengeluaran.

- 3) Administrasi Pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pembangunan yang akan, sedang, telah dilaksanakan, terdiri dari Buku Rencana Pembangunan, Buku Kegiatan Pembangunan, Buku Inventaris Proyek, Buku Kader-Kader Pembangunan.
- 4) Administrasi lainnya, terdiri dari Buku Data Pengurus dan Anggota Kemasyarakatan, Buku Register dan Buku Monografi Kelurahan.

3. e-Kelurahan

e-Kelurahan merupakan salah satu jenis pelayanan elektronik (e-Service) di bidang pelayanan Publik. Menurut Ahmad Buchar (Jurnal Sosiohumaniora, Vol. 18, No. 3, 2016) e-Service merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Jadi, e-Kelurahan adalah program yang dirancang untuk kemajuan tata kelola pemerintahan yang diharapkan bisa memudahkan semua urusan proses administrasi mulai dari tingkat kelurahan.

Dari pengertian tersebut disimpulkan bahwa e-Kelurahan yaitu sarana pelayanan Kelurahan dengan menggunakan teknologi aplikasi dan layanan internet dengan harapan dalam penggunaan dan pemanfaatannya menjadi lebih mudah, praktis dan efisien bagi pelaksana maupun penerima pelayanan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima dan Good Governance.

a. Maksud dan Tujuan e-Kelurahan

- 1) Mempercepat dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat-surat.
- 2) Transparansi pelayanan masyarakat, terutama dalam proses pengajuan surat.
- 3) Adanya kepastian waktu pembuatan pelayanan persuratan.
- 4) Membangun pemerintahan Good-Corporate-Governance.

b. Manfaat layanan e-Kelurahan

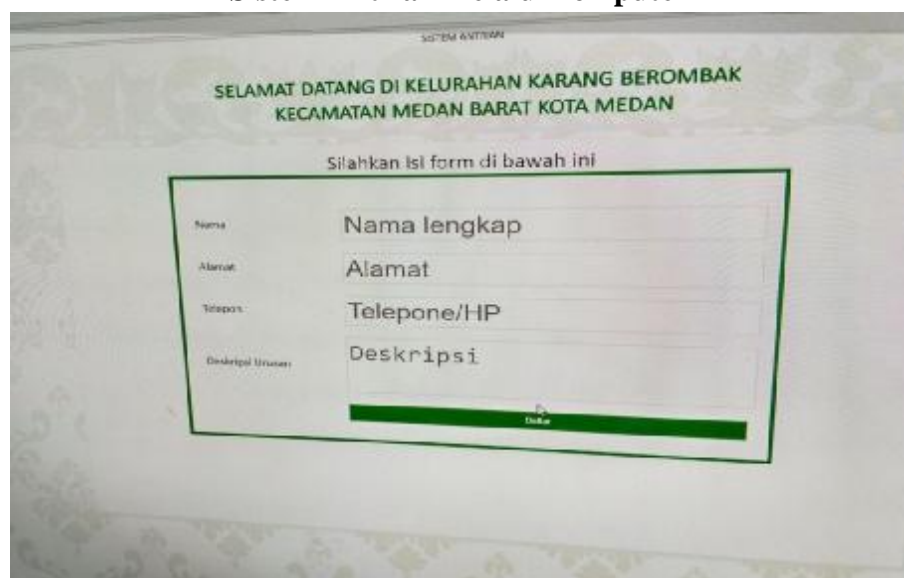
- 1) Menggunakan teknologi berbasis internet melalui penyimpanan data terpusat, sehingga penghematan pembelian software, server, serta perlengkapan penunjang lainnya, tidak perlu menyediakan ruang server khusus, tidak perlu perawatan, tidak perlu tenaga ahli IT.
- 2) Mengurangi biaya transparansi untuk konsolidasi data dari kelurahan/desa ke kecamatan.
- 3) Dapat mengoptimalkan sumber daya manusia (SDM), karena dengan menggunakan aplikasi ini Sumber Daya Aparatur Kelurahan dapat menyelesaikan tugas lebih cepat, sehingga dapat lebih fokus mengerjakan tugas-tugas lainnya.
- 4) Ketersediaan format surat yang sudah siap pakai sehingga user tidak perlu mengetik ulang untuk pembuatan surat.
- 5) Memudahkan pembuatan administrasi berupa surat-surat dan pembuatan laporan di kelurahan.

- 6) Memudahkan pencarian data-data dan surat-surat warga jika diperlukan sewaktu-waktu.
- 7) Memudahkan pengarsipan dokumen karena disimpan dalam bentuk softcopy sehingga tidak perlu ruangan arsip khusus.

c. Berikut tampilan program e-Kelurahan yang sudah berjalan di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat

Setiap masyarakat yang berurusan dilayani melalui sistem antrian melalui komputer touchscreen yang disediakan oleh pihak Kelurahan sesuai Gambar 2.1. Masyarakat diminta mengisi data seperti : Nama, Alamat, Nomor HP, dan keperluan. Lalu masyarakat mendapatkan Nomor Registrasi dan dipersilahkan untuk menunggu di ruangan yang telah disediakan kursi tunggu sebelum dipanggil ke loket.

Gambar 2.1
Sistem Antrian melalui komputer



SISTEM ANTRIAN	
SELAMAT DATANG DI KELURAHAN KARANG BEROMBAK KECAMATAN MEDAN BARAT KOTA MEDAN	
Silahkan isi form di bawah ini	
Nama	Nama lengkap
Alamat	Alamat
Telepon	Telepone/HP
Deskripsi Urusan	Deskripsi
Nomor Registrasi	

Sumber : Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat

Pelayanan yang diberikan cepat dan singkat karena hanya di satu loket dan menggunakan aplikasi yang memudahkan pelayanan. Berdasarkan nomor registrasi yang diberikan pada saat pendaftaran berkas, masyarakat dapat mengecek status berkas sudah sampai pada tahap bagaimana, termasuk kekurangan berkas, dan berkas telah selesai melalui website Kelurahan, yaitu : kelkarangberombak.pemkomedan.go.id, dengan masuk ke portal e-Kelurahan dan menginput nomor registrasi pada kolom yang disediakan sesuai petunjuk, dan akan muncul status berkas yang terregistrasi di nomor tersebut. Selain pengecekan melalui website, masyarakat juga akan mendapatkan sms pemberitahuan ke nomor yang diinput pada saat pendaftaran berkas.

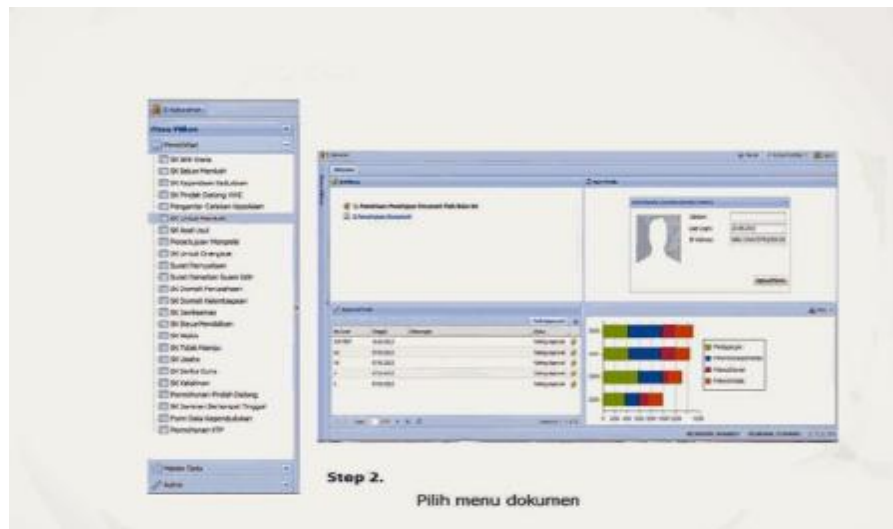
Setelah masyarakat sudah melakukan pengisian data, selanjutnya pihak kelurahan akan login ID ke aplikasi-Kelurahan lalu memasukan password serta id untuk dapat masuk kedalam program e-Kelurahan terlihat pada Gambar 2.2 .

Gambar 2.2
Login ID e-Kelurahan

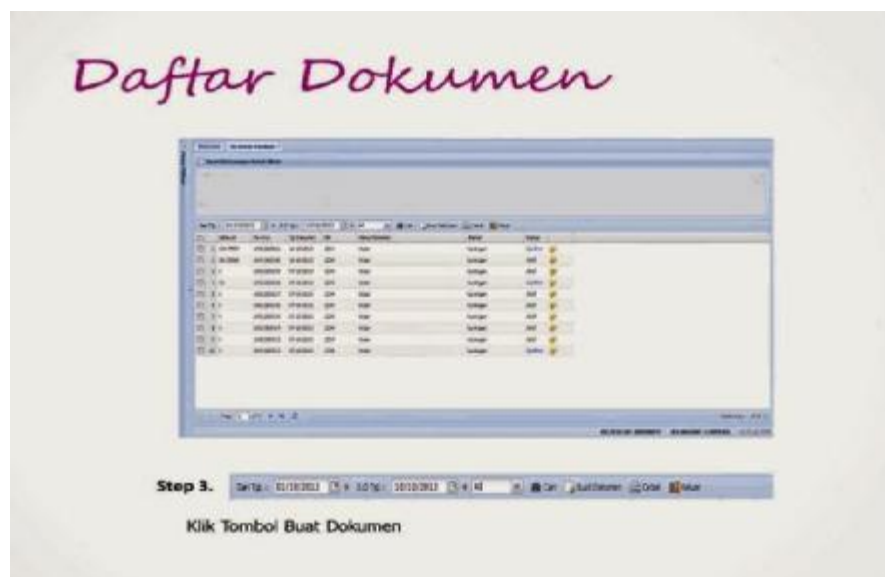


Setelah masuk ke dalam Aplikasi-Kelurahan selanjutnya memilih menu dokumen dan daftar dokumen lalu sesuaikan dengan surat yang ingin diurus terlihat pada Gambar 2.3 dan Gambar 2.4.

Gambar 2.3
Menu Dokumen



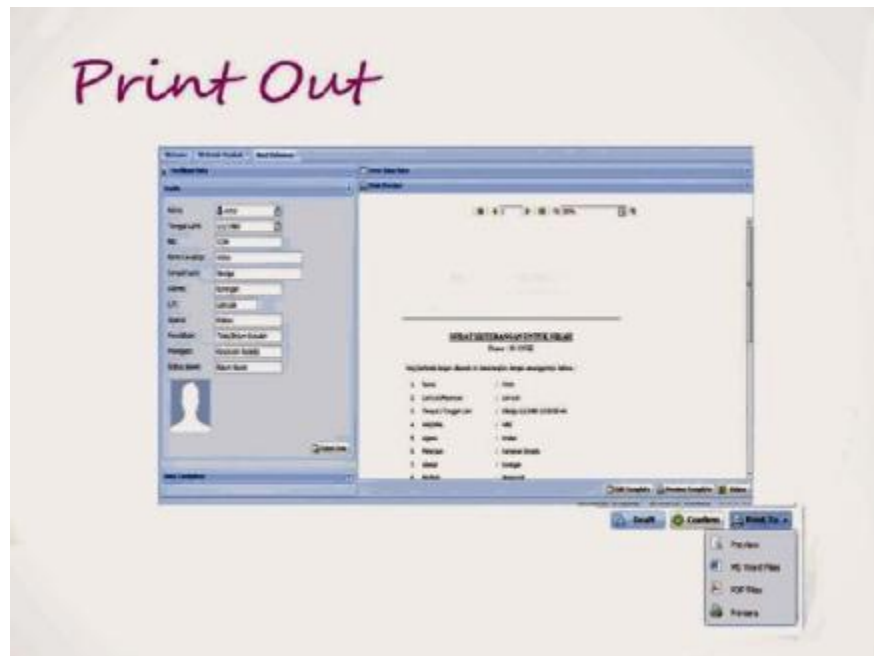
Gambar 2.4
Daftar Dokumen



Gambar 2.5
Membuat Dokumen



Gambar 2.6
Print Out



Dari Gambar 2.5 dan Gambar 2.6 menunjukkan pada saat pemilihan dokumen selesai dan dokumen sudah dibuat, selanjutnya pihak Kelurahan akan meminta persetujuan dari Lurah Karang Berombak. Setelah permohonan sudah disetujui maka dokumen/surat tersebut akan dicetak melalui print out. Surat/dokumen yang sudah dicetak akan di tanda tangani oleh Lurah Karang Berombak dan selanjutnya akan diserahkan oleh masyarakat ataupun sesuai dengan keinginan pemohonan dapat dititipkan ke Kepala Lingkungan untuk diantar ataupun diambil oleh masyarakat tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.

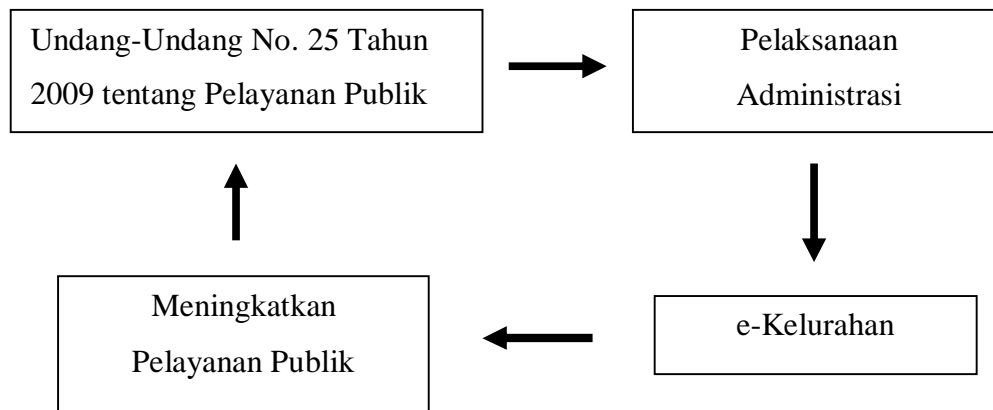
Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sugiyono (2013:9)

Penelitian kualitatif menggunakan observasi terstruktur, tidak terstruktur, dan interaksi komunikatif. Peneliti merupakan alat pengumpulan data utama. Data dalam penelitian ini berbentuk kata-kata, gambar, dan individual, kesimpulan deskriptif atau keduanya. Umar (2008:5)

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka jenis atau tipe deskriptif kualitatif tepat dan sesuai dengan penelitian ini sebagai suatu studi awal yang tidak hanya menggambarkan sesuatu tetapi juga menafsirkan dan menganalisa data yang telah dikumpulkan oleh karena itu penulis memilih jenis penelitian ini.

B. Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Kelurahan Berbasis e-Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat”



C. Definisi Konsep

Konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi dan hal-hal yang sejenisnya. Melalui konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya. Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti menguraikan definisi konsep sebagai berikut :

1. Efektivitas merupakan suatu kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu agar tercapainya suatu tujuan organisasi yang telah yang ditetapkan sebelumnya atau dengan kata lain sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai rencana yang telah ditentukan.

2. Pelayanan Publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.
3. Administrasi Kelurahan adalah proses pendataan yang menyangkut tentang berbagai segala kegiatan administrasi yang didalamnya terdapat suatu pelaksanaan urusan administrasi pemerintah yang dilimpahkan kepada lurah.

D. Kategorisasi

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

Adapun kategorisasi dari variabel penelitian ini adalah :

1. Ketepatan waktu, adanya ketepatan waktu dalam pelaksanaan penyelesaian kepada publik di Kelurahan Karang Berombak.
2. Pencapaian tujuan, adanya pencapaian tujuan dalam target yang dicapai di Kelurahan Karang Berombak.
3. Partisipatif, adanya partisipatif yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Karang Berombak
4. Transparansi, adanya transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan

disediakan secara memadai serta mudah dimengerti di Kelurahan Karang Berombak.

E. Narasumber / Keyinforman

Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dari informan yaitu orang-orang yang mengetahui dengan baik dan banyak tentang informasi yang terkait dengan masalah penelitian ini. Maka, jumlah narasumber dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bapak Wiriyanto selaku Kepala Lurah Karang Berombak Kecamatan Medan Barat.
2. Bapak Fahrul Rozi, SE selaku Pegawai Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat.
3. Ibu Yulianingsih selaku Masyarakat Karang Berombak.
4. Bapak Andi Supriadi selaku Masyarakat Karang Berombak.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk pengadaan dan penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik.

1. Data Primer

Data Primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung dilapangan atau tempat penelitian, melalui cara wawancara.

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh.

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, data yang diperoleh akan diorganisasikan diurutkan dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga ditemukan uraian tentang permasalahan yang diteliti. Data yang diperoleh dari teknik wawancara akan dilakukan analisis model interaktif (*interactive of analysis*) yang terdiri dari tiga komponen analisis, yaitu :

1. Reduksi data

Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memfokuskan hal-hal yang terpenting tentang penelitian dengan mencari tema dan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data

Bermakna sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan.

3. Penarikan kesimpulan

Merupakan suatu menyimpulkan yang didukung dengan bukti-bukti dan temuan yang ditemukan peneliti dilapangan.

H. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Suatu penelitian sudah jelas harus memiliki lokasi penelitian yang nyata dan jelas, yang berfungsi untuk menghindari kekeliruan dan manipulasi suatu data hasil penelitian tersebut. Adapun lokasi penelitian bertempat di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat. Penelitian ini dilaksanakan pada awal Januari sampai bulan Maret 2018.

I. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Latar Belakang Kelurahan

Kelurahan sebagaimana dimaksudkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah bagian dari wilayah kecamatan yang dipimpin oleh Lurah sebagai perangkat kecamatan. Atas dasar tersebut pemerintahan di tingkat kelurahan adalah jenjang pemerintahan terbawah yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang mengemban tugas-tugas pokok pelayanan masyarakat.

Dengan demikian, kelurahan memiliki peran yang sangat penting mengemban amanat dasar pemerintahan di daerah yaitu mendorong untuk memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreativitas

meningkatkan peran masyarakat dalam pembangunan nasional khususnya Kota Medan.

Untuk mengetahui efektivitas perkembangan kelurahan, kemajuan, kemandirian, keberlanjutan pembangunan, kesejahteraan masyarakat serta daya saing kelurahan melalui pembangunan Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat desa dan kelurahan diperlukan evaluasi perkembangan desa dan kelurahan secara terus menerus.

2. Sejarah Terbentuknya Kelurahan Karang Berombak

Kelurahan Karang Berombak adalah salah satu dari 6 (enam) Kelurahan yang ada di Wilayah Kecamatan Medan Barat Kota Medan, memiliki luas areal ± 105 Ha dan terdiri dari 19 lingkungan. Adapun asal dari nama Kelurahan Karang Berombak dari kisah terdahulu karena di kelurahan tersebut terdapat sebuah batu karang dan ombak di sekitar karang yang terletak di Sungai Deli. Oleh sebab itu wilayah ini disebut Karang Berombak. Adapun Kantor Kelurahan Karang Berombak telah menempati bangunan permanen diatas tanah dengan ukuran 325 m² dan luas bangunan 224 m² yang beralamat di Jalan Karya Dalam No. 33 Medan.

Secara administratif pemerintahan, Kelurahan Karang Berombak dipimpin oleh 1 (satu) orang Kepala Kelurahan yang disebut Lurah yang dibantu oleh 1 (satu) orang Sekretaris Lurah, 3 (tiga) orang Kepala Seksi (Kasi) serta dibantu 1 (satu) orang staf.

Sejak terbentuknya Kelurahan Karang Berombak sampai dengan sekarang Kelurahan Karang Berombak telah dipimpin oleh beberapa Lurah. Daftar nama Lurah yang pernah memimpin di Kelurahan Karang Berombak antara lain adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Nama Lurah yang Pernah Menjabat di Kelurahan Karang Berombak

NO	NAMA PEJABAT	MASA BAKTI
1	RAHINUDDIN SIREGAR	1998-1991
2	ZAKARIA PURBA	1991-1996
3	MUHAMMAD YUNUS	1996-2001
4	HJ.NURHAYA, SPd	2001-2006
5	EDWIN FAISAL, SH	2006-2011
6	MHD. RIDHO SIREGAR, S.STP	2011 s.d sekarang

Sumber: Medan Barat dalam Angka/ BPS, 2016

a. Letak geografis dan Luas Wilayah Kelurahan Karang Berombak

Kelurahan Karang Berombak secara Geografis merupakan dataran dengan kemiringan antara 0-5°. Wilayah-wilayah yang berdekatan dan berbatasan langsung dengan kelurahan Karang Berombak adalah :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Pulo Brayon Kota Kecamatan Medan Barat dan Kabupaten Deli Serdang.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Sei Agul Kecamatan Medan Barat.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Helvetia Timur Kecamatan Medan Helvetia.

- Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Glugur Kota Kecamatan Medan Barat.

Dari sisi geografis Kelurahan Karang Berombak termasuk berada di posisi strategis, wilayah inti kota dimana termasuk wilayah/ topologi permukiman perkotaan, serta membawahi 19 lingkungan.

3. Visi dan Misi Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat

a. Visi

Adapun visi Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat adalah “Mewujudkan Kelurahan yang Memberikan Pelayanan Nomor Satu dalam Pemerintahan, Kewilayahan, dan Kemasyarakatan”.

b. Misi

Misi Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat adalah :

- 1) Memberikan pelayanan administrasi yang berbasis teknologi informasi;
- 2) Meningkatkan kapasitas perangkat kelurahan;
- 3) Mengembangkan inivasi yang berguna bagi masyarakat;
- 4) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam setiap kegiatan kelurahan;
- 5) Menjalin hubungan kerja sama dengan para stakeholder untuk membangun kelurahan.

Kelurahan Karang Berombak memiliki Visi dan Misi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Makna dari visi Kelurahan Karang Berombak yaitu Kelurahan Karang Berombak ingin selalu memberikan Pelayanan

Nomor Satu (YANOSA) dari segala aspek, baik dari aspek pemerintahan, kewilayahan, maupun kemasyarakatan, bagi masyarakat. Itu sebabnya Kelurahan Karang Berombak memiliki Motto “YANOSA” (Pelayanan Nomor Satu).

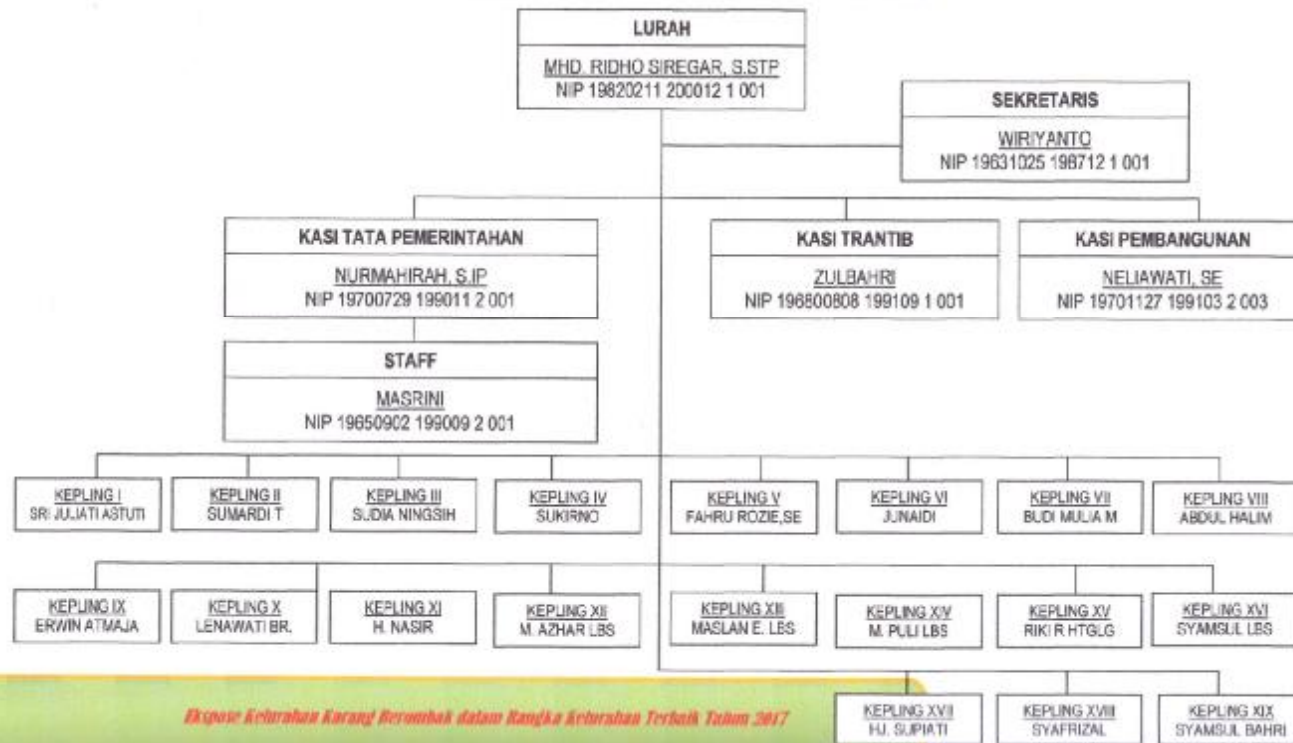
Visi ini dapat terwujud apabila semua pihak saling mendukung dan merasa menjadi bagian dari kesuksesan program Kelurahan Karang Berombak. Pendekatan yang dilakukan melalui kegiatan-kegiatan kemasyarakatan, gotong royong, pembinaan, dan lain sebagainya untuk menumbuhkan rasa saling memiliki dan keinginan membangun Kelurahan Karang Berombak.

4. Struktur Organisasi

Kelurahan Karang Berombak dipimpin oleh 1 (satu) orang Lurah, 1 (satu) orang Sekretaris Lurah, 3 (tiga) orang Kepala Seksi, 1 (satu) orang pengadministrasi pemerintahan, dan 12 (dua belas) orang kepala lingkungan, yang struktur dan mekanisme kerjanya dapat dilihat pada bagan berikut ini :

PERATURAN WALIKOTA MEDAN NOMOR 1 TAHUN 2017
TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS
DAN FUNGSI, DAN TATA KERJA PERANGKAT DAERAH

**STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN KELURAHAN KARANG BEROMBAK
KECAMATAN MEDAN BARAT KOTA MEDAN**



Dalam pelaksanaan kegiatan, segala pekerjaan didistribusikan kepada kepala seksi berdasarkan tupoksi masing-masing. Kepala seksi bertanggung jawab kepada Lurah, sedangkan untuk alur surat-menyurat, semua surat masuk maupun keluar harus melalui satu pintu, yaitu sekretaris lurah. Dari sekretaris lurah, barulah surat tersebut didistribusikan/didisposisi kepada seksi-seksi sesuai bidangnya. Sedangkan dalam pelayanan administrasi masyarakat diharuskan mengambil Surat Pengantar dari kepala lingkungan dan seterusnya dibawa ke kantor kelurahan untuk diproses.

a. Data Pegawai Kelurahan Karang Berombak

Untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Kelurahan Karang Berombak didukung oleh Sumber daya aparatur yang cukup memadai. Adapun sumber daya aparatur yang ada di Kelurahan Karang Berombak yaitu sebagai berikut :

Tabel. 3.2
Data Pegawai Kelurahan Karang Berombak

NO	NAMA	NIP	PANGKAT/ GOL. RUANG	JABATAN
1	Mhd. Ridho Siregar, S.STP	198202112000121001	Penata (III / d)	Lurah
2	Wiriyanto	196310251987121001	Penata (III/ c)	Sekretaris
3	Nurmahirah, SIP	197007291990112001	Penata Tk. I (III/ d)	Kasi Tata Pemerintahan
4	Zulbahri	196808081991091001	Penata (III/c)	Kasi Trantib
5	Neliawati, SE	197011271991032003	Penata (III/c)	Kasi Pembangunan
6	Masrini	196509021990092001	Penata Muda Tk. I (III/b)	Pengadministrasi Pemerintah

Sumber: Kelurahan Karang Berombak 2017

5. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Karang Berombak Kecamatan

Medan Barat

Berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah, yaitu sebagai berikut :

a. Lurah

Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan serta melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Lurah menyelenggarakan fungsi :

- 1) Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
- 2) Pemberdayaan masyarakat;
- 3) Pelayanan masyarakat;
- 4) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- 5) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum;
- 6) Pembinaan lembaga kemasyarakatan;
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekretaris Lurah

Sekretaris Lurah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Lurah dalam ruang lingkup kesekretariatan, meliputi pengelolaan administrasi umum, keuangan, dan penyusunan program. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Sekretaris Lurah menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyusunan rencana kerja, program, dan kegiatan kesekretariatan;
- 2) Mengkoordinir penyusunan rencana program kelurahan;
- 3) Pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi kesekretariatan kelurahan yang meliputi administrasi umum, kepegawaian, keuangan, dan kerumah-tangga kelurahan;
- 4) Mengelola dan memberdayakan Sumber Daya Manusia (SDM), pengembangan organisasi dan ketatalaksanaan;
- 5) Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas kelurahan;
- 6) Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian;
- 7) Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan;
- 8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Kepala Seksi Tata Pemerintahan

Kepala Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Lurah dan ruang lingkup Tata Pemerintahan. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Tata Pemerintahan menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyusunan rencana, program, dan kegiatan seksi tata pemerintahan.
- 2) Penyusunan tata petunjuk teknik lingkup tata pemerintahan.
- 3) Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.
- 4) Pelaksanaan proses pelayanan administrasi lainnya lingkup tata pemerintahan.

- 5) Penyiapan bahan pembinaan kegaitan sosial, politik, idelogi negara dan kesatuan bangsa.
- 6) Pelaksanaan kegiatan pencatatan monografi kelurahan.
- 7) Membantu pelaksanaan tugas-tugas dibidang keagrariaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 8) Membantu pelaksanaan tugas-tugas dibidang pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
- 9) Penyiapan bahan koordinasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan tingkat kelurahan.
- 10) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- 11) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Kepala Seksi Pembangunan

Kepala Seksi Pembangunan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Lurah lingkup pembangunan sosial. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Pembangunan menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyusunan rencana, program, dan kegiatan seksi pembangunan.
- 2) Penyusunan petunjuk teknik lingkup pembangunan.
- 3) Pengumpulan, pengolahan, dan evaluasi data dibidang perekonomian dan pembangunan.
- 4) Penyiapan bahan pelaksanaan kegiatan pembinaan terhadap perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian

lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perekonomian masyarakat.

- 5) Penyiapan bahan pelaksanaan kegiatan pembinaan bidang keagamaan, kesehatan, pendidikan, olahraga, dan sosial budaya.
- 6) Membantu pelaksanaan pembinaan PKK, Kepemudaan, Karang Taruna, Pramuka, dan Organisasi Kemasyarakatan lainnya.
- 7) Pelaksanaan proses pelayanan kepada masyarakat lingkup perekonomian.
- 8) Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan perekonomian masyarakat.
- 9) Menyiapkan bahan koordinasi pembinaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana fisik dilingkup Kelurahan.
- 10) Penyiapan bahan pembinaan terhadap kegiatan LPM.
- 11) Membantu pengumpulan dan penyaluran dana/bantuan terhadap korban bencana alam.
- 12) Menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan tugas.
- 13) Melakukan tugas yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok Lurah Lingkup Ketentraman dan Ketertiban

Umum. Dalam menjalankan tugas pokok tersebut, kepala seksi ketentraman dan ketertiban umum menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyusunan rencana, program, dan kegiatan ketentraman, dan ketertiban umum.
- 2) Penyusunan bahan pelaksanaan pembinaan keamanan dan ketertiban umum.
- 3) Penyiapan bahan pelaksanaan pembinaan keamanan dan ketertiban umum.
- 4) Penyiapan bahan perlindungan masyarakat.
- 5) Penyiapan bahan kegiatan siskamling.
- 6) Penyelenggaraan kegiatan administrasi pertahanan sipil.
- 7) Penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi dengan Instansi terkait dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pengaman dan penertiban terhadap pelanggaran peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan lainnya.
- 8) Pelaksanaan proses pelayanan kepada masyarakat dalam lingkup ketertiban dan keamanan.
- 9) Membantu pelaksanaan tugas-tugas pengamanan dan penertiban akibat bencana alam dan lainnya.
- 10) Penyiapan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- 11) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang ditugaskan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

6. Sarana dan Prasarana Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat

Sarana dan prasarana didalam organisasi sangat penting bagi kelancaran jalannya organisasi. Prasarana yaitu sebagai salah satu instrument yang digunakan secara tidak langsung dalam upaya pencapaian tujuan organisasi seperti tanah, perumahan, pegawai dan lain-lain, sedangkan sarana yaitu segala alat fisik maupun non fisik yang digunakan secara langsung dalam rangka menunjang tugas organisasi sehari-hari seperti komputer, mesin ketik, kendaraan dan lain-lain.

Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai baik dari segi jumlah maupun kualitas adalah sangat penting bagi tersuksesnya efisien dan efektifitas kerja untuk meningkatkan pola hasil kerja pegawai. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat adalah sebagai berikut:

Tabel. 3.3

Keadaan Sarana Dan Prasarana Kerja Pada Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat.

No	Sarana dan Prasarana	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Gedung Kantor	Beton/ Bertingkat 224 m ²	Beton/ Bertingkat 224 m ²
2	Gedung Pertemuan	Aula Kelurahan	Aula Kelurahan
3	Perangkat Kelurahan	1 Lurah, 1 Sekretaris, 3 Kasi, 1 Staf	1 Lurah, 1 Sekretaris, 3 Kasi, 1 Staf
4	Mesin Tik atau Komputer	10 Unit	10 Unit
5	Struktur Organisasi	Ada	Ada

6	Jaringan Listrik	PLN	PLN
7	Sumber Daya Listrik	Ada	Ada
8	Perpustakaan	Ada	Ada
9	Papan Informasi Pelayanan	Ada	Ada

Sumber: Seksi Pemerintahan Kel. Karang Berombak, 2015-2016

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana kerja yang disediakan dari segi jumlah sudah memadai dalam mendukung tugas-tugas organisasi sehingga penambahan sarana dan prasarana kerja perlu mendapat perhatian mengingat kegiatan-kegiatan organisasi akan berkembang.

a. Papan Informasi Pelayanan dan Loket Pelayanan

Pada saat memasuki Kelurahan Karang Berombak dapat melihat ada SOP yang terpampang di dalam dan diluar ruangan, sehingga memudahkan masyarakat dalam memahami proses dan alur pelayanan yang diinginkan. Papan informasi Pelayanan berisi tentang Persyaratan Pengurusan Pelayanan, Alur Pelayanan, dan Waktu Pelayanan. Terlihat pada gambar 3.2 dan gambar 3.3.

Terdapat 2 (dua) buah Loket Pelayanan untuk melayani masyarakat yang dilengkapi dengan 1 (satu monitor touchscreen untuk pendaftaran, dan 2 (dua) unit Personal Computer untuk petugas di masing-masing loket. Dan untuk kenyamanan masyarakat sudah disediakan ruang tunggu yang nyaman dan dilengkapi dengan kursi tunggu, televisi, bahan bacaan dan kipas angin.

Gambar 3.2
Papan Informasi Pelayanan di Kelurahan Karang Berombak



Sumber : Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat

Gambar 3.3
Papan Informasi Pelayanan di Kelurahan Karang Berombak



Sumber : Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

a. Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Fahrul Rozi, SE selaku pegawai Kelurahan Karang Berombak pada hari Selasa tanggal 06 Februari 2018 Pukul 11.00 WIB, menyatakan bahwa untuk proses pelayanan dengan menggunakan e-Kelurahan dapat dikerjakan dalam waktu 5-15 menit tergantung jika jaringan tidak mengalami masalah. Kalau terjadi kendala dipastikan waktu penyelesaiannya menjadi lama dan prosesnya dapat memakan waktu maksimal 1 jam.

Begitu juga hasil wawancara dengan Bapak Wiriyanto selaku Lurah Karang Berombak pada hari Selasa tanggal 05 Februari 2018 Pukul 11.30 WIB, menyatakan bahwa untuk mengurus berbagai macam pelayanan yang menjadi konsumsi publik dengan menggunakan e-Kelurahan waktu yang dibutuhkan hanya 5 menit namun ada beberapa kendala yang sering dihadapi seperti jaringan listrik dan jaringan internet yang memungkinkan pengurusan itu menjadi lebih lama.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh salah satu masyarakat Kelurahan Karang Berombak yang bernama Yulianingsih pada hari Rabu tanggal 07 Februari 2018 Pukul 14.15 WIB, mengungkapkan bahwa dalam pelayanan administrasi

dengan menggunakan e-Kelurahan prosesnya bisa lebih cepat hanya memakan waktu 5 menit. Tetapi jika terjadi kendala seperti jaringan internet maka prosesnya semakin lebih lama lagi. Karena penggunaan e-Kelurahan tersebut sangat bergantung dengan jaringan internetnya jika terjadi gangguan maka pegawai kelurahan akan sulit untuk mengakses layanan tersebut.

Selain itu hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kelurahan Karang Berombak yang bernama Andi Supriadi pada hari Rabu tanggal 07 Februari 2018 Pukul 16.15 WIB, beliau mengungkapkan bahwa jika pengurusan administrasinya lancar waktu yang dibutuhkan hanya 5 menit, tetapi kalau ada kendala lain seperti jaringan listrik atau internet bisa terjadi perubahan waktu yang tadinya 5 menit bisa menjadi 1 jam atau 2 jam tergantung dengan cepatnya pihak kelurahan mengatasi kendala tersebut. Dan yang pastinya prosesnya digantikan dengan sistem manual.

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh narasumber dapat diketahui bahwa pelaksanaan e-Kelurahan belum dapat dikatakan efektif dalam ketepatan waktu karena masih ditemukan kendala pada jaringan listrik dan jaringan internet sehingga proses pengurusan administrasi yang tadinya lebih cepat menjadi lebih lama karena e-Kelurahan terhubung dengan jaringan-jaringan tersebut hal inilah yang membuat waktu penyelesaiannya menjadi lebih lama dan belum dikatakan efektif dalam ketepatan waktu.

b. Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Wiriyanto selaku Lurah Karang Berombak pada hari Selasa tanggal 05 Februari 2018 Pukul 11.30 WIB, menyatakan bahwa e-Kelurahan bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi, agar tercapainya tujuan tersebut untuk itu pihak Kelurahan Karang Berombak melakukan pembinaan, pelatihan kepada aparat Kelurahan dan Kepala Lingkungan serta bekerjasama dalam setiap program-program yang dibuat terkhususnya program e-Kelurahan ini guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Fahrul Rozi, SE selaku pegawai Kelurahan Karang Berombak pada hari Selasa tanggal 06 Februari 2018 Pukul 11.00 WIB, mengatakan bahwa pelaksanaan program e-Kelurahan memiliki kendala yang menyebabkan tidak tercapainya tujuan tersebut. Selain ada pada jaringan listrik dan internet kendala lainnya terletak pada masyarakat yang tidak mengerti dengan teknologi dikarenakan sebagian dari masyarakat tersebut berusia lanjut sehingga menyulitkan pihak kelurahan untuk dapat mengakses pelayanan melalui e-Kelurahan.

Begitu juga hasil wawancara yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat Kelurahan Karang Berombak yang bernama Yulianingsih pada hari Rabu tanggal 07 Februari 2018 Pukul 14.15 WIB, menyatakan bahwa pelaksanaan program e-Kelurahan belum berjalan sesuai dengan tujuannya, karena masih ada masyarakat yang berpindah ke sistem manual alasan tersebut membuktikan bahwa sebagian masyarakat lebih mengerti dengan sistem manual dibandingkan dengan

menggunakan e-Kelurahan disebabkan masyarakat tidak mengerti cara mengurus administrasi melalui e-Kelurahan.

Selain itu hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kelurahan Karang Berombak yang bernama Andi Supriadi pada hari Rabu tanggal 07 Februari 2018 Pukul 16.15 WIB, beliau mengungkapkan bahwa banyaknya masyarakat yang berusia sudah lanjut juga menyebabkan masyarakat itu sulit memahami bagaimana alur proses pengurusan administrasi melalui e-Kelurahan hal ini dapat dilihat dari sebagian masyarakat yang tidak paham dan masih bingung bagaimana menggunakan e-Kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian tujuan program e-Kelurahan yang diterapkan oleh Kelurahan Karang Berombak belum berjalan dengan baik dan belum tercapai sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Hal tersebut disebabkan karena masih adanya masyarakat yang belum mengerti dan memahami bagaimana mengurus administrasi melalui e-Kelurahan hal ini lah yang menyebabkan tujuan dari e-Kelurahan belum tercapai terlihat pada masyarakat yang masih sulit mengurus administrasi melalui e-Kelurahan.

c. Partisipatif

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Wiriyanto selaku Lurah Karang Berombak pada hari Selasa tanggal 05 Februari 2018 Pukul 11.30 WIB, menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat dengan e-Kelurahan sangat terkait karena masyarakat ikut mengelola dalam pelayanan administrasi melalui

e-Kelurahan. e-Kelurahan ini melibatkan masyarakat mulai dari tahapan proses pengisian data lalu mengecek data melalui website Kelurahan dengan masuk ke portal e-Kelurahan dan menginput nomor registrasi pada kolom yang disediakan sesuai petunjuk sampai pengurusan administrasi selesai setelah itu akan diserahkan kepada pihak kelurahan. Masyarakat hanya menemui petugas piket, setelah berkas masyarakat lengkap maka aparat pemerintah Karang Berombak langsung memproses dan menyerahkannya kepada masyarakat setelah pengurusan selesai. Namun saat ini masyarakat masih kurang aktif untuk ikut berpartisipasi dalam program e-Kelurahan, meskipun sudah dilakukan sosialisasi tetapi sebagian masyarakat masih ada yang tidak menghiraukan program ini. Sehingga menjadi dampak negatif berupa seperti data-data kependudukan yang tidak akurat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Fahrul Rozi, SE selaku pegawai Kelurahan Karang Berombak pada hari Selasa tanggal 06 Februari 2018 Pukul 11.00 WIB, mengatakan bahwa program e-Kelurahan sudah berjalan sekitar 2 tahun. Program e-Kelurahan ini melibatkan masyarakat dengan munculnya kelompok masyarakat yang kemudian diberikan kewenangan oleh pihak kelurahan untuk memberikan pendampingan dari kepala lingkungan kepada masyarakat dalam proses pengisian data e-Kelurahan. Meskipun sudah dilakukan beberapa sosialisasi namun masih ada masyarakat yang belum mengetahui e-Kelurahan dan baru beberapa masyarakat yang mengakses pelayanan melalui e-Kelurahan. Sebagian masyarakat ada yang sudah tau tetapi masih lebih memilih menggunakan sistem manual karena kurang memahami bagaimana melakukan pengurusan melalui e-Kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat Kelurahan Karang Berombak yang bernama Yulianingsih pada hari Rabu tanggal 07 Februari 2018 Pukul 14.15 WIB, menyatakan bahwa dari sekian banyaknya jumlah penduduk di Kelurahan Karang Berombak masih ada masyarakat yang belum mengetahui program yang diterapkan Kelurahan Karang Berombak yaitu e-Kelurahan dikarenakan kurangnya sosialisasi terkait program-program apa saja yang dibuat oleh pihak kelurahan sehingga menjadi alasan masyarakat untuk tidak ikut berpartisipasi dalam program e-Kelurahan.

Berdasarkan hasil wawancara dari narasumber tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa aspek partisipatif dalam e-Kelurahan sudah tentu melibatkan masyarakat dalam pengurusannya dan sudah berjalan cukup baik tetapi masih ada hal yang menjadi masalah yaitu kurang aktifnya masyarakat yang ikut serta dalam e-Kelurahan. Meskipun sudah ada program e-Kelurahan tetapi masyarakat masih tetap ada yang memilih menggunakan sistem manual dalam pengurusan administrasinya akibatnya proses pengurusannya menjadi lebih lama.

d. Transparansi

Berdasarkan hasil wawancara narasumber dengan Bapak Wiriyanto selaku Lurah Karang Berombak pada hari Selasa tanggal 05 Februari 2018 Pukul 11.30 WIB, mengatakan bahwa program e-Kelurahan dibuat atas dasar kebijakan kelurahan sendiri untuk menerobos pembuatan administrasi sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Kota Medan adanya e-Kelurahan menjadi salah satu indikator bagaimana untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat, karena harapan dari Kelurahan Karang Berombak adalah memberikan pelayanan agar

berjalan seoptimal mungkin. Dalam memberikan pelayanan prima ke arah yang modern pihak kelurahan terlebih dahulu memberikan informasi kepada masyarakat terkait adanya e-Kelurahan sehingga masyarakat bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas. Karena informasi menjadi hal yang penting agar masyarakat tidak tertinggal dengan informasi yang diberikan pihak Kelurahan Karang Berombak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Fahrul Rozi, SE selaku pegawai Kelurahan Karang Berombak pada hari Selasa tanggal 06 Februari 2018 Pukul 11.00 WIB, menyatakan bahwa pihak kelurahan sudah memberikan informasi kepada masyarakat terkait program e-Kelurahan yang diterapkan Kelurahan Karang Berombak dengan maksud dan tujuan agar masyarakat dapat mudah mengakses pelayanan melalui e-Kelurahan. Pelayanan yang bersifat terbuka menjadi hal yang penting agar masyarakat dapat mengerti dan mengetahui program e-Kelurahan karena kepuasan masyarakat menjadikan tanggung jawab pihak kelurahan.

Selain itu hasil wawancara yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat Kelurahan Karang Berombak yang bernama Yulianingsih pada hari Rabu tanggal 07 Februari 2018 Pukul 14.15 WIB, menyatakan bahwa dalam menerapkan program e-Kelurahan pihak Kelurahan Karang Berombak sudah memberikan informasi yang jelas terkait e-Kelurahan. Saat melakukan proses pengurusan administrasi pihak kelurahan langsung sigap melayani masyarakat sebagai bentuk transparansi pihak kelurahan kepada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat dapat mudah memahami alur-alur dari proses pengurusan melalui e-Kelurahan.

Begitu juga hasil wawancara dengan narasumber yang bernama Andi Supriadi pada hari Rabu tanggal 07 Februari 2018 Pukul 16.15 WIB, beliau mengungkapkan bahwa sejauh ini pihak Kelurahan Karang Berombak sudah menginformasikan dengan baik kepada masyarakat terkait adanya e-Kelurahan hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sama sekali tidak menyulitkan masyarakat tersebut saat ingin membutuhkan bantuan terkait proses pengurusan administrasi melalui e-Kelurahan. Pihak kelurahan memberikan apa yang masyarakat butuhkan serta menerima keluhan-keluhan yang diberikan masyarakat sehingga dapat mudah mengetahui seluruh hal-hal yang berkaitan mengenai e-Kelurahan secara jelas. Begitu juga dengan soal biaya yang dikeluarkan. Pihak Kelurahan Karang Berombak tidak memungut biaya sama sekali dalam pengurusan administrasi melalui e-Kelurahan sehingga ini dapat meringankan beban masyarakat dalam hal keuangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa informasi yang diberikan oleh pihak Kelurahan Karang Berombak sudah transparan dan jelas. Sekaligus dalam hal biaya pengurusan administrasi melalui e-Kelurahan, pihak Kelurahan Karang Berombak sama sekali tidak memungut biaya sehingga ini menjadi keuntungan bagi masyarakat. Dalam konsep transparansi dalam program e-Kelurahan sudah dapat dikatakan jelas, transparan, tidak tertutup atau rahasia serta masyarakat dapat memberikan keluhan-keluhan mengenai e-Kelurahan karena masyarakat berhak atas informasi yang faktual dalam berbagai hal terkait proses pengurusan administrasi melalui e-Kelurahan.

B. PEMBAHASAN

1. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan pelaksanaan pelayanan administrasi dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini didukung oleh kemampuan aparat Kelurahan dalam menyelesaikan tugas pelayanan, dan sarana yang memadai. Menurut Siagian (2002:67) mengatakan bahwa efektivitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang sudah ditetapkan artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak bergantung pada penyelesaian pekerjaan tersebut. Berdasarkan asumsi tersebut penulis menilai bahwa ketepatan waktu dalam program e-Kelurahan belum sepenuhnya tepat sesuai waktu yang ditetapkan hal ini belum dapat dibilang efektif karena berbagai kendala yang terjadi yang menyebabkan sebuah program tersebut tidak dapat dikatakan efektif. Adanya gangguan seperti jaringan internet tidak terkoneksi dengan baik maupun jaringan listrik yang tiba-tiba mengalami pemadaman listrik bergilir, kendala ini yang membuat prosesnya menjadi lama sehingga penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan salah satu masyarakat Kelurahan Karang Berombak yaitu Ibu Yulianingsih yang menyatakan bahwa lambatnya pengurusan melalui e-Kelurahan yang membuat proses penyelesaiannya tidak tepat pada waktunya dikarenakan adanya kendala seperti pada jaringan internet dan jaringan listriknya. Dikarenakan e-Kelurahan sangat bergantung kepada jaringan listrik dan terutama di jaringan internetnya. Meskipun di jaringan listrik bagus tetapi jaringan internet tidak terkoneksi

otomatis pelayanan akan susah diakses dan sementara pelayanan administrasinya digantikan dengan sistem manual.

2. Pencapaian Tujuan

Menurut Tangkilisan (2005:141) pencapaian tujuan merupakan sejauh mana target dapat ditetapkan organisasi dan terealisasikan dengan baik hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan teori tersebut penulis menilai bahwa program e-Kelurahan yang diterapkan Kelurahan Karang Berombak belum berjalan dengan baik dan belum tercapai sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Sesuai dengan tujuan diterapkannya e-Kelurahan yaitu dapat memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi. Tetapi dari tujuan e-Kelurahan tersebut belum dapat tercapai dikarenakan ada sebagian dari masyarakat yang sudah memasuki usia lanjut sehingga memungkinkan masyarakat tersebut sangat sulit memahami bagaimana alur proses pengurusan administrasi melalui e-Kelurahan sehingga pelaksanaannya belum sesuai dengan tujuan diterapkannya program e-Kelurahan. Oleh sebab itu, pentingnya kepuasan kepada masyarakat menjadi salah satu kunci keberhasilan dari program e-Kelurahan sehingga dapat terwujud pencapaian tujuan dalam target yang dicapai.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber yang bernama Fahrul Rozi, SE selaku pegawai Kelurahan Karang Berombak yang menyatakan bahwa faktor usia menjadi penyebab masyarakat tersebut sulit untuk memahami bagaimana proses pengurusan melalui e-Kelurahan hal ini dibuktikan masih ada

masyarakat yang memilih menggunakan sistem manual padahal sudah ada e-Kelurahan yang dipastikan lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusannya tetapi alasan lainnya terlihat bagaimana masyarakat lebih memilih sistem manual karena dapat mudah dipahami oleh mereka.

3. Partisipatif

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat diartikan sebagai keterlibatan diri seseorang dalam suatu kegiatan, baik secara langsung maupun tidak langsung atau suatu proses identifikasi diri seseorang untuk menjadi peserta dalam kegiatan bersama dalam situasi sosial tertentu. Untuk dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan diperlukan adanya partisipatif sehingga masyarakat dapat ikut serta dalam mengikuti pembuatan program-program terutama program yang diterapkan di suatu instansi sehingga masyarakat dapat lebih mudah memahami maksud dan tujuan dari program yang dibuat tersebut. Partisipatif dalam program e-Kelurahan ini dimaksudkan untuk melibatkan masyarakat dalam proses penggunaan pelayanan e-Kelurahan.

Berdasarkan asumsi tersebut penulis menilai bahwa partisipasi masyarakat dalam program e-Kelurahan memiliki peran yang melibatkan masyarakat dari awal proses pengurusan data hingga proses pengisian data selesai, masyarakat hanya menemui petugas piket, setelah berkas masyarakat lengkap maka pihak Kelurahan Karang Berombak langsung memproses dan menyerahkannya kepada

masyarakat sampai pengurusan administrasi tersebut ditangani oleh pihak kelurahan tetapi keterlibatan masyarakat tersebut belum efektif. Masyarakat dilibatkan dalam hal pendampingan, jadi terdapat kelompok masyarakat yang dianggap sudah paham maka mereka diberikan kewenangan untuk boleh mendampingi masyarakat yang baru memulai menggunakan e-Kelurahan misalkan dalam hal penggunaan komputer, pengisian data dan lain sebagainya. Tetapi hal tersebut belum dapat dikatakan efektif karena kelompok masyarakat yang diberikan kewenangan untuk melakukan pendampingan tersebut sebagian dari kepala lingkungan yang tentu saja waktu pendampingannya tidak memiliki batas waktu yang banyak apalagi masyarakat yang datang kebanyakan sudah berusia lanjut sehingga menyulitkan kepala lingkungan dalam hal komunikasi. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat menjadi dampak negatif bagi pihak kelurahan yang mengakibatkan banyaknya masyarakat yang masih belum ikut berpartisipasi dalam program e-Kelurahan dan lebih memilih menggunakan sistem manual. Meskipun sudah dilakukan beberapa kali sosialisasi namun masih terlihat masyarakat Kelurahan Karang Berombak yang belum terlibat dalam program e-Kelurahan.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan Bapak Fahrul Rozi, SE yang menyatakan bahwa program e-Kelurahan disebut program yang partisipatif artinya melibatkan masyarakat dalam e-Kelurahan hal ini terlihat dari keterlibatan masyarakat dengan munculnya kelompok masyarakat yang kemudian diberikan kewenangan oleh pihak kelurahan untuk memberikan pendampingan dari kepala lingkungan kepada masyarakat dalam proses pengisian

data e-Kelurahan. Meskipun sudah dilakukan sosialisasi dengan maksud dan tujuan agar masyarakat dapat mengenal e-Kelurahan dan mudah memahami dalam menggunakan e-Kelurahan tentu saja hal ini belum tentu sesuai dengan apa yang direncanakan. Masyarakat belum seluruhnya mengetahui program e-Kelurahan sehingga menjadi resiko bagi masyarakat ketika terjadi perubahan pada proses pengurusan administrasi yang tadinya menggunakan manual sudah tergantikan menjadi sistem yang terkomputerisasi.

4. Transparansi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya transparansi. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti sehingga pihak tersebut dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain. Adanya transparansi berkaitan dengan proses pelayanan yang wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Berdasarkan asumsi tersebut penulis menilai bahwa transparansi dalam program e-Kelurahan sudah dapat dikatakan jelas dan terbuka hal ini terlihat dari pihak Kelurahan Karang Berombak yang sudah memberikan seluruh informasi tentang alur-alur dalam proses pengurusan e-Kelurahan dan berusaha memberikan apa yang masyarakat butuhkan. Pihak Kelurahan Karang Berombak juga sudah meringankan

masyarakat dengan tidak memungut biaya sama sekali dalam hal pengurusan administrasi hal ini bertujuan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat.

Hal ini dapat dibuktikan dalam hasil wawancara narasumber yang bernama Wiryanto selaku Lurah Karang Berombak dan Andi Supriadi selaku masyarakat Kelurahan Karang Berombak, yang menyatakan bahwa adanya transparansi dalam sebuah program menjadi hal yang penting agar tidak ada hal yang dirahasiakan dan ditutup-tutupin yang berarti informasi terkait e-Kelurahan yang diberikan Pihak Kelurahan Karang Berombak sudah jelas, transparan dan tidak tertutup. Didalam proses penyelenggaraan pelayanan publik sering sekali dijumpai adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat tetapi dalam penerapan e-Kelurahan pihak Kelurahan Karang Berombak tidak mengeluarkan biaya yang menjadikan ini salah satu tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus menguntungkan untuk masyarakat Karang Berombak.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Kelurahan Berbasis e-Kelurahan Di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat belum efektif karena dalam aspek ketepatan waktu masih ditemukan kendala-kendala yang terjadi seperti kendala yang ada pada jaringan listrik dan jaringan internet, kendala ini lah yang menyebabkan proses pengurusan administrasi tersebut menjadi lebih lama dan tidak tepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Menurut Siagian (2002:67) efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang sudah ditetapkan artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak

bergantung pada penyelesaian pekerjaan tersebut. Berdasarkan teori tersebut maka penulis menilai bahwa efektivitas kerja menunjukkan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, sesuai target waktu dengan ukuran maupun standar yang berlaku. Ketepatan waktu dapat dijadikan indikator efektivitas dari sebuah program. Jika waktunya tepat maka program tersebut dikatakan efektif dan jika tidak berarti program tersebut tidak efektif, hal ini berkaitan dengan program e-Kelurahan yang proses pengurusannya belum dapat dikatakan efektif dan belum sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Program e-Kelurahan sudah dijalankan oleh pihak Kelurahan Karang Berombak selama kurang lebih 2 tahun lamanya. e-Kelurahan memiliki tujuan yang dapat memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi. Namun pencapaian tujuan dalam program e-Kelurahan belum berjalan dengan baik dan belum tercapai sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Hal tersebut disebabkan karena masih banyaknya kendala yang dihadapi oleh pihak Kelurahan Karang Berombak dalam pengurusan administrasi melalui program e-Kelurahan tersebut. Sehingga pelaksanaannya belum sesuai dengan tujuan program e-Kelurahan yaitu untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat-surat. Selain adanya kendala pada jaringan internet dan jaringan listrik yang membuat proses nya menjadi lebih lama, ditemukan juga penyebab lain seperti masyarakat yang masih sulit memahami dan mengerti dari alur pengurusan administrasi melalui e-Kelurahan.

Menurut Tangkilisan (2005:141) maksud dari pencapaian tujuan diartikan sejauh mana target dapat ditetapkan organisasi dapat terealisasikan dengan baik

hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengurusan administrasi dapat dikatakan efektif apabila pengerjaannya tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelayanan administrasi tersebut maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsinya tersebut. Berdasarkan teori tersebut penulis menilai bahwa dalam aspek pencapaian tujuan program e-Kelurahan belum sepenuhnya dapat tercapai sesuai dengan tujuannya, masih terlihat masyarakat yang sulit memahami dan bingung bagaimana mengurus administrasi melalui e-Kelurahan sehingga dalam permasalahan tersebut melihat bahwa tujuan dari program e-Kelurahan ini belum tercapai secara maksimal.

Seperti yang diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu agar tercapainya suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya atau dengan kata lain sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai rencana yang telah ditentukan. Demikian pula sebaliknya sasaran atau tujuan tidak sesuai dengan yang telah direncanakan, maka pekerjaan itu dapat dikatakan tidak efektif. Oleh karena itu, telah tampak disini bahwasanya pencapaian tujuan program e-Kelurahan belum dapat meningkatkan keefektifan program e-Kelurahan.

Dalam melibatkan masyarakat, e-Kelurahan memiliki keterlibatan masyarakat mulai dari pengisian data sampai pada akhirnya proses pengurusan administrasi tersebut dilanjutkan dan diserahkan lagi oleh pihak kelurahan. Namun

keterlibatan masyarakat dengan e-Kelurahan belum efektif karena masih ada masyarakat yang masih memilih untuk menggunakan sistem manual dibandingkan dengan melalui e-Kelurahan. Dalam hal partisipatif program e-Kelurahan melihat sejauh mana keterlibatan masyarakat dalam penggunaan e-Kelurahan dan melihat seberapa paham masyarakat akan adanya e-Kelurahan, tetapi dalam partisipatif program e-Kelurahan masyarakat masih kurang aktif untuk ikut serta dalam program tersebut, hal ini dapat terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang memilih sistem manual.

Dalam aspek transparansi pihak Kelurahan Karang Berombak sudah memberikan informasi yang jelas terkait e-Kelurahan, sehingga masyarakat dapat bebas memberikan keluhan-keluhan serta menanyakan hal terkait e-Kelurahan. Adanya transparansi dalam sebuah program dapat meningkatkan kepuasan masyarakat itu sendiri sehingga masyarakat tidak merasa ada yang dirahasiakan dan dapat mengetahui informasi-informasi apa saja yang masyarakat butuhkan.

Di dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik seringkali dijumpai adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk diberikan kepada pegawai Kelurahan agar dapat dilayani dengan cepat dan tidak bertele-tele. Hal ini menyebabkan harga pelayanan publik menjadi semakin mahal pada hal seharusnya sudah ada ketentuan harganya atau dikatakan gratis. Biaya tambahan tersebut sering diinterpretasikan oleh pegawai Kelurahan sebagai ucapan terima kasih atas pelayanan yang telah mereka berikan tetapi dalam program e-Kelurahan, pihak Kelurahan Karang Berombak tidak memungut biaya dalam proses pengurusan administrasi tersebut sehingga ini dapat meningkatkan

kepuasaan kepada masyarakat dan keuntungan bagi masyarakat tersebut dalam hal keuangan.

Efektivitas berarti tercapainya sasaran, target, tujuan dengan menggunakan waktu sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya. Efektivitas menjadi sebuah konsep yang penting dalam suatu organisasi karena efektivitas memberikan gambaran mengenai keberhasilan organisasi untuk mencapai sasarannya. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya. Dalam penelitian ini, efektivitas yang dimaksud adalah efektivitas dalam pelaksanaan administrasi kelurahan berbasis e-Kelurahan. Program e-Kelurahan merupakan sebuah program pelayanan administrasi kependudukan dan administrasi lainnya berbasis teknologi informasi. Pada uraian yang telah dipaparkan diatas tingkat efektivitas program e-Kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik dilihat dari pernyataan narasumber dan hasil penelitian di lapangan yang membuktikan bahwa efektivitas dalam program e-Kelurahan masih kurang efektif, hal ini disebabkan oleh banyaknya hambatan dalam pelaksanaan e-Kelurahan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dilapangan yang dilakukan oleh peneliti maka yang menjadi faktor paling utama ialah terjadi hambatan dari masyarakat yang masih sulit memahami e-Kelurahan dan kurang ikut berpartisipasi dalam program e-Kelurahan serta ada pada di jaringan listrik maupun jaringan internet.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Kelurahan Berbasis e-Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas dalam program e-Kelurahan belum dapat dikatakan efektif. Seiring dengan perkembangan sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik. Hal tersebut terbukti dengan masih banyaknya masalah tentang keluhan masyarakat mengenai lambatnya pengurusan administrasi yang tidak cepat ditangani oleh aparatur itu sendiri. Hal itulah penyebab banyaknya keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat akibatnya masyarakat merasa kecewa dan mulai meragukan integritas pemberi pelayanan yang adil. Dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh kelurahan sebagian masyarakat ada yang sudah puas dengan pelayanannya dan sebagian ada yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Karang Berombak. Dalam rangka meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat, Kelurahan Karang Berombak telah mengembangkan program e-Kelurahan, yaitu sebuah program pelayanan administrasi kependudukan dan administrasi lainnya berbasis teknologi informasi. Tetapi dalam penerapan program e-Kelurahan tersebut masih ditemukan beberapa permasalahan dalam

pengurusannya. Dilihat dari segi ketepatan waktu, program e-Kelurahan sangat bergantung pada jaringan listrik dan jaringan internet, apabila terjadi masalah pada jaringan listrik serta jaringan internet pastinya proses pengurusannya menjadi lebih lama dan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan maka dari itu waktu penyelesaiannya belum tepat. Dengan diterapkannya e-Kelurahan bertujuan untuk dapat memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi tetapi dari tujuan tersebut belum dapat tercapai disebabkan masih ada masyarakat yang tidak memahami bagaimana alur proses pengurusan administrasi melalui e-Kelurahan, dari kendala ini lah tujuan tersebut belum dapat tercapai secara maksimal.

Dilihat dari aspek partisipatif, program e-Kelurahan melibatkan masyarakat dalam pengurusannya tetapi masih adanya masyarakat yang belum ikut serta dalam program tersebut. Meskipun sudah ada layanan e-Kelurahan tetapi masyarakat masih memilih menggunakan sistem manual. Dalam hal transparansi pihak Kelurahan Karang Berombak sudah memberikan informasi yang jelas dan transparan sehingga dalam pelayanannya tidak ada yang dirahasiakan dan ditutup-tutupin, masyarakat bisa leluasa menanyakan hal-hal terkait proses pengurusan layanan e-Kelurahan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Kelurahan Berbasis e-Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak Kelurahan Karang Berombak langsung cepat memperbaiki jaringan-jaringan yang sering mengalami masalah terutama jaringan internet yang terkadang lama terkoneksi.
2. Diharapkan kepada seluruh pegawai Kelurahan Karang Berombak untuk mencari jalan keluar atas permasalahan – permasalahan terkait masyarakat yang sampai saat ini masih belum memahami bagaimana proses pengurusan melalui e-Kelurahan.
3. Sebaiknya pihak Kelurahan Karang Berombak melakukan pendekatan secara terus menerus kepada masyarakat agar senantiasa ikut berpartisipasi dalam program-program yang diterapkan oleh Kelurahan Karang Berombak.
4. Sosialisasi terhadap masyarakat perlu diperdalam sehingga pemahaman masyarakat terhadap setiap program yang dibuat dapat dipahami secara baik.
5. Sebaiknya masyarakat ikut serta dalam pengurusan pelayanan melalui e-Kelurahan sehingga tidak lagi menggunakan sistem manual.

DAFTAR PUSTAKA

- Gie, the liang, 2000, *Administrasi Perkantoran Modern*, Nur Cahaya.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.
- Mahsun, Mohamad, 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFY Yogyakarta, Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ningrat, Hadi, 2002, *Dasar-Dasar Organisasi*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Siagian, Sondang P. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- , 2002, *Filsafat Administrasi*, Haji Masagung, Jakarta.
- , 2003, *Manajemen Personalia*, Pustaka Umum, Jakarta.
- Sigit, Suhardi, 2003, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi-2. Cetakan ke-9, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- , 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- , 2013, *Statistika untuk penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Supriyono, 2000, *Sistem Pengendalian Manajemen*, Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2005, *Manajemen Publik*, Grasindo, Jakarta.
- Umar, Husein, 2008, *DESAIN PENELITIAN MSDM dan Perilaku Karyawan*, PT. RajaGrafindo PERSADA, Jakarta
- Winardi, 2000, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Rineka Cipta, Jakarta.

Jurnal :

Ahmad Buchari “Implementasi e-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung” Jurnal Sosiohumanior, Vol. 18 No. 3, 2016: 227-23

Sumber lain :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 *Tentang Pelayanan Publik*

Pelayanan Publik menurut Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pelayanan Publik*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2007 *Tentang Administrasi Kelurahan*

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Kelurahan*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 *Tentang Jenis Pelayanan*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 *Pelayanan publik*

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintahan Daerah*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 *Tentang Definisi Kelurahan*

Peraturan Walikota Medan Nomor 1 Tahun 2017 *tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah*

Widya, Kelurahan Karang Berombak Masuk Nominasi Kelurahan Terbaik SUMUT 2017, KBRN Medan, 13 Juni 2017

http://www.rri.co.id/medan/post/berita/402850/daerah/kelurahan_karang_berombak_masuk_nominasi_kelurahan_terbaik_sumut_2017.html

Hendrik, Keren Kelurahan Ini Punya Program Yang tak Dimiliki Kelurahan Lain, Tribun Medan, 19 Juli 2017, www.tribun-medan.com

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Melati Muharani
Tempat/ Tgl Lahir : Medan, 19 Mei 1996
NPM : 1403100002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jalan Karya Sei Agul No. E4
Anak Ke : 2 dari 3 bersaudara

Data Orang Tua

Ayah : Okki Prihadi Siswantoro
Ibu : Yulidanita
Alamat : Jalan Karya Sei Agul No. E4

Pendidikan Formal

1. Tamatan SD IKAL Medan tahun 2008
2. Tamatan SMP KARTIKA 1-2 Medan tahun 2011
3. Tamatan SMK BM PANCA BUDI 2 Medan tahun 2014
4. Terdaftar sebagai mahasiswa FISIP UMSU Program Studi Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Administrasi Pembangunan Tahun 2014

Demikian riwayat hidup saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, 22 Maret 2018

Melati Muharani

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA
EFEKTIVITAS PELAKSANAAN ADMINISTRASI KELURAHAN BERBASIS
E-KELURAHAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KELURAHAN KARANG BEROMBAK KECAMATAN MEDAN
BARAT.

A. Identitas Narasumber

1. Nama :
2. Umur :
3. Jabatan :
4. Alamat :

PEDOMAN WAWANCARA

UNTUK PEGAWAI KELURAHAN KARANG BEROMBAK KECAMATAN

MEDAN BARAT

A. Ketepatan Waktu

1. Menurut Bapak, berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam mengurus administrasi?
2. Menurut Bapak, apakah waktu yang diberikan sudah cukup?
3. Menurut Bapak, apakah dalam mengurus administrasi dengan menggunakan e-Kelurahan ada perbedaan dalam waktu penyelesaiannya?
4. Menurut Bapak, apakah ada batasan waktu yang diberikan oleh Kelurahan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhannya terkait pelaksanaan e-Kelurahan?

B. Pencapaian Tujuan

1. Menurut Bapak, apakah program e-Kelurahan sudah mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan di Kelurahan Karang Berombak?
2. Menurut Bapak, upaya apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut?
3. Menurut Bapak, apakah ada kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan e-Kelurahan di Kelurahan Karang Berombak?
4. Menurut Bapak, upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut?

C. Partisipatif

1. Menurut Bapak, apakah ada program e-Kelurahan melibatkan masyarakat dalam proses pelaksanaannya?
2. Menurut Bapak, sejauh mana keterlibatan masyarakat dalam proses pelaksanaan e-Kelurahan tersebut?
3. Menurut Bapak, apakah masyarakat sudah memahami dengan baik program e-Kelurahan?
4. Menurut Bapak, bagaimana cara agar masyarakat dapat mudah memahami penggunaan e-Kelurahan?

D. Transparansi

1. Menurut Bapak, apakah dasar hukum pelaksanaan e-Kelurahan tersebut?
2. Menurut Bapak, apakah Kelurahan Karang Berombak telah menyediakan informasi yang cukup tentang pelaksanaan e-Kelurahan?
3. Menurut Bapak, apakah ada biaya yang dipungut dalam penerapan e-Kelurahan di Kelurahan Karang Berombak ?
4. Menurut Bapak, apakah ada prosedur yang diabaikan dalam pelaksanaan e-Kelurahan di Kelurahan Karang Berombak?

Nama : Fahrul Rozi, SE
Umur : 27 Tahun
Jabatan : Pegawai Kelurahan Karang Berombak
Alamat : Jalan Karya. Gang Maruto

KETEPATAN WAKTU

1. Menurut Bapak, berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam mengurus administrasi?

Jawaban : Hanya 5-15 menit waktu yang dilakukan saat mengurus administrasi melalui e-Kelurahan. Jika terjadi gangguan dengan jaringannya bisa lebih dari waktu yang ditentukan.

2. Menurut Bapak, apakah waktu yang diberikan sudah cukup?

Jawaban : Kalau menyelesaikan administrasi belum cukup 5 menit, apalagi kendalanya ada pada jaringan internet maka selesai pengurusannya maksimal waktunya 1 jam.

3. Menurut Bapak, apakah dalam mengurus administrasi dengan menggunakan e-Kelurahan ada perbedaan dalam waktu penyelesaiannya?

Jawaban : Ada, dulu menggunakan sistem manual prosesnya lebih lama tidak seperti sekarang yang proses pengurusannya lebih cepat menggunakan e-Kelurahan.

4. Menurut Bapak, apakah ada batasan waktu yang diberikan oleh Kelurahan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhannya terkait pelaksanaan e-kelurahan?

Jawaban : Ada, kami memberikan waktu 1 jam minimal paling lama.

PENCAPAIAN TUJUAN

1. Menurut Bapak, apakah program e-Kelurahan sudah mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan di Kelurahan Karang Berombak?

Jawaban : Sudah mampu, dengan diterapkan e-Kelurahan tentu saja bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat-surat.

2. Menurut Bapak, upaya apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut?

Jawaban : Melakukan pembinaan, pelatihan kepada aparat Kelurahan dan Kepala Lingkungan.

3. Menurut Bapak, apakah ada kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan e-Kelurahan di Kelurahan Karang Berombak?

Jawaban : Kendala di pelayanan e-Kelurahan ada di masyarakatnya. Karena, masih banyak yang belum menguasai atau mengerti teknologi, apalagi ada sebagian masyarakat yang usianya sudah tua.

4. Menurut Bapak, upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut?

Jawaban : Pihak kelurahan menyerahkan tugas ke kepala lingkungan, jika ada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam hal pelayanan maka masyarakat bisa sampaikan ke kepala lingkungan lalu kepala lingkungan akan mendampingi masyarakat tersebut.

PARTISIPATIF

1. Menurut Bapak, apakah ada program e-Kelurahan melibatkan masyarakat dalam proses pelaksanaannya?

Jawaban : Ada, e-Kelurahan melibatkan masyarakat dengan munculnya sebuah kelompok masyarakat yang diberikan kewenangan untuk mendampingi masyarakat dalam proses pengurusan melalui layanan e-Kelurahan.

2. Menurut Bapak, sejauh mana keterlibatan masyarakat dalam proses pelaksanaan e-Kelurahan tersebut?

Jawaban : Sampai saat ini keterlibatannya sudah sangat terkait, karena sudah ada masyarakat yang pengurusannya melalui layanan e-Kelurahan sebagai percepatnya jalan proses administrasi. Tetapi masih ada juga masyarakat yang lebih memilih sistem manual karena kurang memahami menggunakan e-Kelurahan.

3. Menurut Bapak, apakah masyarakat sudah memahami dengan baik program e-Kelurahan?

Jawaban : Belum, karena belum semua masyarakat memahami bagaimana cara pengurusan administrasi melalui e-Kelurahan.

4. Menurut Bapak, bagaimana cara agar masyarakat dapat mudah memahami penggunaan e-Kelurahan?

Jawaban : Kalau ada masyarakat yang masih bingung dengan penggunaan e-Kelurahan bisa bertanya ke kepala lingkungan atau pegawai-pegawai di Kelurahan pasti kami akan siap membantu.

TRANSPARANSI

1. Menurut Bapak, apakah dasar hukum pelaksanaan e-Kelurahan tersebut?

Jawaban : e-Kelurahan dibuat atas dasar kebijakan kelurahan sendiri.

2. Menurut Bapak, apakah Kelurahan Karang Berombak telah menyediakan informasi yang cukup tentang pelaksanaan e-Kelurahan?

Jawaban : Informasi yang diberikan sudah cukup dan jelas tentang pelaksanaan e-Kelurahan dengan maksud dan tujuan agar masyarakat dapat mudah mengakses pelayanan melalui e-Kelurahan

3. Menurut Bapak, apakah ada biaya yang dipungut dalam penerapan e-Kelurahan di Kelurahan Karang Berombak ?

Jawaban : Dalam pengurusan administrasinya tidak ada biaya yang dikeluarkan, hal ini dapat meringankan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi.

4. Menurut Bapak, apakah ada prosedur yang diabaikan dalam pelaksanaan e-Kelurahan di Kelurahan Karang Berombak?

Jawaban : Tidak ada prosedur yang diabaikan.

Nama : Wiriyanto
Umur : 39 Tahun
Jabatan : Kepala Lurah Karang Berombak
Alamat : Jalan GN. Singgah Mata No. 38 Medan

KETEPATAN WAKTU

1. Menurut Bapak, berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam mengurus administrasi?

Jawaban : Untuk pengurusan administrasi dengan e-Kelurahan hanya memakan waktu 5 menit saja.

2. Menurut Bapak, apakah waktu yang diberikan sudah cukup?

Jawaban : Belum bisa dikatakan cukup, jika ada kendala seperti jaringan listrik terputus dan jaringan internetnya tidak terkoneksi maka waktunya bisa lebih dari 5 menit. Maksimal kembali normal 1 jam atau bisa lebih.

3. Menurut Bapak, apakah dalam mengurus administrasi dengan menggunakan e-Kelurahan ada perbedaan dalam waktu penyelesaiannya?

Jawaban : Tentu saja ada, kalau memakai sistem manual waktu yang dibutuhkan cukup lama sekarang lebih cepat karena terbantu adanya e-Kelurahan ini.

4. Menurut Bapak, apakah ada batasan waktu yang diberikan oleh Kelurahan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhannya terkait pelaksanaan e-kelurahan?

Jawaban : Untuk batasan waktu kami memberikan waktu maksimal itu 1 jam kalau tidak ada kendala lain.

PENCAPAIAN TUJUAN

1. Menurut Bapak, apakah program e-Kelurahan sudah mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan di Kelurahan Karang Berombak?

Jawaban : Sudah, dengan menerapkan program e-Kelurahan ini pasti dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pengurusan administrasi.

2. Menurut Bapak, upaya apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut?

Jawaban : Melakukan pembinaan, pelatihan kepada aparat kelurahan dan kepala lingkungan serta bekerjasama dalam setiap program-program yang dibuat terkhususnya program e-Kelurahan ini guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

3. Menurut Bapak, apakah ada kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan e-Kelurahan di Kelurahan Karang Berombak?

Jawaban : Kendalanya selain dimasyarakatnya yang tidak tau atau tidak paham bagaimana menggunakan komputer dan selebihnya itu di jaringan internet kami. Jaringan internet kami sering mengalami masalah yang terkadang koneksinya lancar terkadang tidak.

4. Menurut Bapak, upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut?

Jawaban : Upayanya jika jaringan internet terputus maka akan segera kami perbaiki, dan kalau untuk masyarakatnya kami menyarankan untuk sering bertanya terkait e-Kelurahan ini ke pegawai kelurahan atau ke kepala lingkungan.

PARTISIPATIF

1. Menurut Bapak, apakah ada program e-Kelurahan melibatkan masyarakat dalam proses pelaksanaannya?

Jawaban : Tentu melibatkan masyarakat, karena dalam pelaksanaan e-Kelurahan masyarakat ikut serta mulai dari tahapan proses pengisian data lalu mengecek data melalui webiste Kelurahan dengan masuk ke portal e-Kelurahan dan menginput nomor registrasi pada kolom yang disediakan sesuai petunjuk sampai pengurusan administrasi selesai.

2. Menurut Bapak, sejauh mana keterlibatan masyarakat dalam proses pelaksanaan e-Kelurahan tersebut?

Jawaban : Keterlibatan masyarakat dengan e-Kelurahan sangat terikat karena e-Kelurahan melibatkan masyarakat mulai dari tahapan pengisian data sampai proses pengisian data selesai dan proses selanjutnya akan diserahkan ke pihak Kelurahan.

3. Menurut Bapak, apakah masyarakat sudah memahami dengan baik program e-Kelurahan?

Jawaban : Belum semua masyarakat memahami program e-Kelurahan, karena disebabkan masyarakatnya yang tidak mengerti dengan teknologi dan lebih memilih menggunakan sistem manual.

4. Menurut Bapak, bagaimana cara agar masyarakat dapat mudah memahami penggunaan e-Kelurahan?

Jawaban : Kami akan melakukan sosialisasi dengan masyarakat terkait e-Kelurahan atau masyarakat bisa langsung menemui kepala lingkungan.

TRANSPARANSI

1. Menurut Bapak, apakah dasar hukum pelaksanaan e-Kelurahan tersebut?

Jawaban : e-Kelurahan dibuat atas dasar kebijakan Kelurahan sendiri untuk menerobos pembuatan administrasi sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Kota Medan dengan tujuan untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat-surat dan adanya kepastian waktu pembuatan pelayanan persuratan.

2. Menurut Bapak, apakah Kelurahan Karang Berombak telah menyediakan informasi yang cukup tentang pelaksanaan e-Kelurahan?

Jawaban : Sejauh ini menurut saya informasinya sudah cukup. Karena harapan dari pihak Kelurahan Karang Berombak adalah memberikan pelayanan agar berjalan seoptimal mungkin. Maka

dari itu pihak kelurahan terlebih dahulu memberikan informasi kepada masyarakat terkait e-Kelurahan sehingga masyarakat bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas.

3. Menurut Bapak, apakah ada biaya yang dipungut dalam penerapan e-Kelurahan di Kelurahan Karang Berombak ?

Jawaban : Kami pihak kelurahan tidak mengeluarkan biaya dalam menerapkan e-kelurahan ini, jadi masyarakat tidak perlu khawatir dalam pengurusan administrasi karena dalam pelayanan ini tidak mengeluarkan biaya sama sekali.

4. Menurut Bapak, apakah ada prosedur yang diabaikan dalam pelaksanaan e-Kelurahan di Kelurahan Karang Berombak?

Jawaban : Sejauh ini tidak ada prosedur yang diabaikan.