

**LAPORAN
KULIAH KERJA LAPANGAN**

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN PUBLIK DAN PEMBERDAYAAN
PEMERINTAH KELURAHAN TERHADAP MASYARAKAT DI KANTOR
KELURAHAN SUKARAMAI I KECAMATAN MEDAN ARE**



Oleh :

SINIMA LUAHAMBOWO

178520037

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

MEDAN

20202

**LAPORAN
KULIAH KERJA LAPANGAN**

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN PUBLIK DAN PEMBERDAYAAN
PEMERINTAH KELURAHAN TERHADAP MASYARAKAT DI KANTOR
KELURAHAN SUKARAMAI I KECAMATAN MEDAN ARE**



Oleh :

SINIMA LUAHAMBOWO

178520037

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

MEDAN

20202

LEMBAR PENGESAHAN

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

Judul Laporan KKL : Analisis Sistem Pelayanan Publik dan Pemberdayaan Pemerintahan Kelurahan Terhadap Masyarakat Dikantor Kelurahan Sukaramai I Kecamatan Medan Area

Nama : SINIMA LUAHAMBOWO

NPM : 178520037

Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Mengesahkan :

Mahasiswa Pelaksana KKL



(Sinima Luahambowo)

Dosen Pembimbing Lapangan



(Dra. Nurhayati Harahap, MAP)

Mengetahui :

Dekan/Wakil Dekan



(Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP)
NIDN.0722108602

Medan, Agustus 2020

Ketua Prodi Administrasi Publik

(Nina Angelia, S.Sos, M.Si)
NIDN.0126098304

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-nya Laporan Kerja Lapangan (KKL) dapat terselesaikan dengan baik, tepat pada waktunya. Dengan membuat laporan ini penulis diharapkan mampu untuk lebih mengenal tentang dunia kerja yang nantinya akan saya jalani.

Penulis sadar, sebagai seorang mahasiswa yang masih dalam proses pembelajaran, masih banyak hal yang harus saya pelajari. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat positif, guna penulis laporan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Harapan penulis, semoga laporan ini dapat memberi manfaat dan menambah ilmu penulis di kemudian hari nanti bagi saya. Akhir kata saya mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan laporan ini, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan kuasanya kepada kita semua.

Medan, Agustus 2020
Penulis

Sinima Luahambowo
NPM 178520037

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	I
Halaman Pengesahan	II
Kata Pengantar	III
Daftar Isi.....	IV
BAB I PENDAHULUAN	V
1.1 Latar Belakang.....	V
1.2 Tujuan dan Manfaat KKL.....	VI
1.3 Alasan Pemilihan Lokasi KKL	VI
1.4 Waktu dan Tempat KKL	VI
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	VII
2.1 Arti Pelayanan Publik	VII
2.3 Hakekat Pelayanan Umum	VII
2.3 Asas Pelayanan Umum	VIII
2.4 Efektivitas Pelayanan Umum	IX
BAB III DESKRIPSI LOKASI KK	X
3.1 Sejarah Instansi.....	IX
3.2 Struktur Organisasi Instansi.....	XI
3.3 Tupoksi Staf Intansi.....	XI
4.1 Bidang Manajemen dan Organisasi	XV
BAB IV HASI DAN PEMBAHASAN.....	XIX
4.2 Kegiatan Selama KKL	XIX
4.3 Jenis Kegiatan KKL.....	XIX
4.4 Analisis Pelaksanaan Kegiatan Selama KKL	XIX
BAB V PENUTUP	XXI
5.1 Kesimpulan	XXI
5.2 Saran	XXI
DAFTAR PUSTAKA	XXII
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara *ekstrim* dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini berbelit-belit, lambat, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “maelayani” bukan yang dilayani.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan keamanan, efisiensi, keadilan yang merata dan ketetapan waktu. Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang pemerintah Daerah disebut sebagai bahwa pemerintah mempunyai kewenangan, tanggungjawab, dan menentukan standar pelayanan minimal. Hal ini menjadi tuntutan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang profesional telah menjadi bagian dari tugas pemerintah pusat maupun daerah.

Untuk itu hal yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan masyarakat atau aparatur desa di kecamatan Medan Area Kelurahan Sukaramai I. Dalam implementasi program - program pelayanan, para aparatur pemerintah ini mampu bekerja secara profesional, efisien, ekonomis, dan efektif. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kota medan.

Maka dengan hal itu mahasiswa dituntut untuk melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) agar dapat mengenal dunia kerja secara nyata/langsung yang sesungguhnya, yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan etika pekerjaan, serta untuk mendapatkan kesempatan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang ada kaitanya dengan kurikulum mata kuliah.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.3 Tujuan

Adapun tujuan KKL ini yang dilaksanakan oleh setiap Mahasiswa adalah sebagai berikut:

- a) Untuk menambah wawasan dan melatih mahasiswa agar dapat menyesuaikan diri pada dunia kerja yang nyata
- b) Meningkatkan keterampilan yang diperoleh dari latihan praktik di Lapangan.
- c) Sebagai salah satu syarat kewajiban mahasiswa yang akan menyelesaikan program pendidikan S-1 pada Program Studi Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UNIVERSITAS MEDAN AREA.

1.2.4 Manfaat

Setelah mengikuti Kuliah Kerja Lapangan (KKL), diharapkan mahasiswa dapat ;

- a. Memberikan gambaran yang jelas pengaruh komputerisasi dalam dunia kerja
- b. Sebagai perbandingan antara teori yang telah didapat selama perkuliahan dengan kenyataan yang ada di dunia kerja.
- c. Mengenali/mengetahui kebutuhan pekerjaan di tempat kuliah kerja Lapangan (KKL)
- d. Menggunakan hasil atau data-data Kuliah Kerja Lapangan untuk dikembangkan menjadi skripsi.

1.3 Alasan memilih Lokasi KKL

Adapun alasan memilih lokasi KKL adalah ;

- a. Karena Instansi tersebut Sangat dekat dengan tempat kerja dan tempat tinggal saya,
- b. Karenan instansi/ kantor keluarahan tersebut bergerak dalam bidang pemerintahan dalam sistem administrasi, dan sesuai dengan jurusan yang saya ambil.

1.4 Waktu dan Tempat KKL

Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dilaksanakan kurang lebih selama 1 bulan, Mulai tanggal 13 juli 2020 – 12 agustus 2020. Waktu kerja lapangan mulai hari senin – jumat, dari jam 08.00 – 16.30 Wib. Tempat KKL adalah Lembaga Pemerintahan/ Kantor Kelurahan Sukaramai I, Jln Medan Area Selatan Gg. Delapan No. 5 Medan 20216.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Arti Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang undangan.

Moenir (200:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pendapat lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (deed), suatu kinerja (Performance) atau suatu usaha (Effort), jadi menunjukkan secara inhern pentingnya penerimaan jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Inu Kencana dalam Sinambela halaman 6 (2006) mendefenisikan Pelayanan Umum adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada. Oleh karena itu, pelayanan umum 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.

2.2 Hakekat Pelayanan Umum

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan Umum.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan Umum dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

2.3 Asas Pelayanan Umum

Pelayanan Umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan Umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan Umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- 3) Mutu proses dan hasil pelayanan Umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- 4) Apabila pelayanan Umum yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah terpaksa harus mahal, maka Instansi Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai perundang-undangan yang berlaku

Dalam pelaksanaannya, standar pelayanan umum menganut beberapa prinsip, yakni:

- 1) Standar pelayanan umum merupakan standar yang dikenakan pada urusan wajib, sedangkan untuk urusan lainnya pemerintah daerah boleh menetapkan standar sendiri sesuai dengan kondisi daerah masing-masing.
- 2) Standar pelayanan umum berlaku secara nasional, yang berarti harus diberlakukan di seluruh daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia.
- 3) Standar pelayanan umum harus dapat menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan tertentu yang harus disediakan oleh pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan urusan wajibnya.
- 4) Standar pelayanan umum bersifat dinamis dan perlu dikaji ulang dan diperbaiki sesuai dengan perubahan kebutuhan nasional dan perkembangan kapasitas daerah secara merata.

- 5) Standar pelayanan umum ditetapkan pada tingkat minimal yang diharapkan secara nasional untuk pelayanan jenis tertentu. Yang dianggap minimal dapat merupakan rata-rata kondisi daerah-daerah, merupakan konsensus nasional, dan lain-lain. Standar pelayanan umum harus diacu dalam perencanaan daerah, penganggaran daerah, pengawasan, pelaporan, dan merupakan salah satu alat untuk menilai Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) Kepala Daerah serta menilai kapasitas daerah.

2.4 Efektivitas Pelayanan Umum

Substansi pelayanan Umum selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan Umum ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan Umum dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan Umum.

BAB III

DESKRIPSI LOKASI KKL

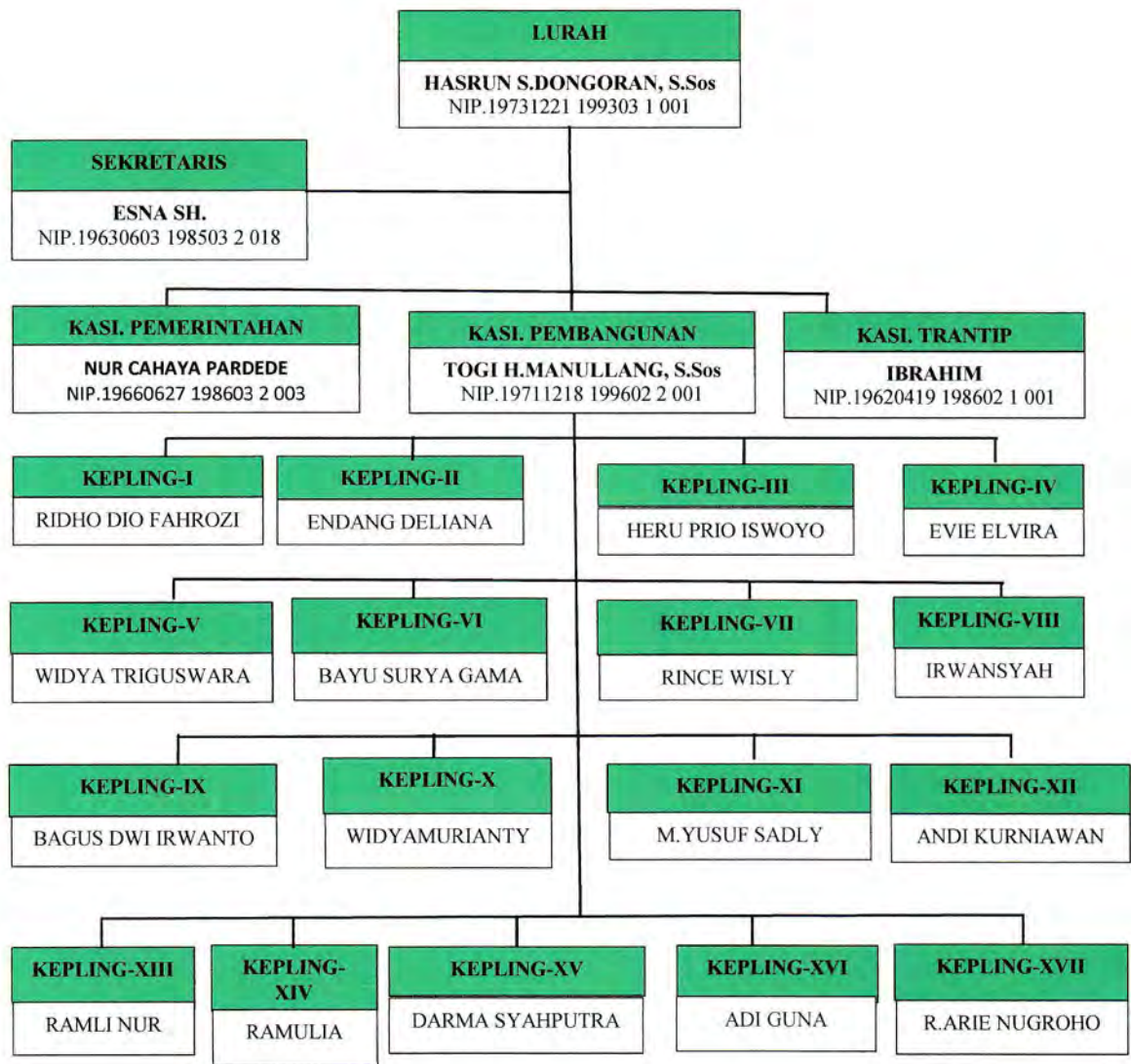
3.1 Sejarah Instansi

Sukaramai I adalah nama sebuah Kelurahan Di Kecamatan Medan Area Selatan. Pada tahun 1960-an Kantor kelurahan ini belum dibangun/ belum memiliki Kantor kelurahan, setelah berjalanya waktu kewaktu pada tahun 1990-an masyarakat Sukaramai I memberikan sumbangan/partisipasi Masyarakat dan partisipasi P.T.KASTIL KENCAMAN (LKMD) dalam membangun gedung Kantor Kelurahan Sukaramai I. Pada hari Senin Tanggal 16 November 1992 selaku Pimpinan Kelurahan Bapak H. BACHTIAR DJAFAR Meresmikan Penggunaan gedung/Kantor Kelurahan Sukaramai I Kecamatan Medan Area WALIKOTAMADYA KDH TINGKAT II MEDAN.

Tanah dan Bangunan Kantor Lurah Sukaramai-I milik pemerintah Kotamadya Daerah TK.II Medan. Dari tahun 1992-2014 Pimpinan kantor Kelurahan Sakaramai I silih berganti Pimpinanya dan mulai pada tahun 2014 yang menjabat sebagai pimpinan Kantor Lurah Sukaramai I Kecamatan Medan Area oleh Lurah HASRUN S. DONGORAN, S.Sos selaku pimpinan Kantor Kelurahan Sukaramai I sampai saat ini Tahun 2020. Kelurahan Sukaramai I memiliki Luas Wilayah Areal 35.7 Ha, Jumlah Lingkungan 17, RW 26 dan RT 52.

3.2 Struktur organisasi Instansi

Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Sukaramai I
Kecamatan Medan Area



3.3 Tupoksi Staf Instansi

Tugas dan Fungsi Pokok Staf kantor Lurah Sukaramai I Kecamatan medan area

3.3.1 Lurah

- ❖ Pembinaan, pengkoordinasian dan penyelenggaraan program dan kegiatan di bidang pemerintahan ketentraman dan ketertiban
- ❖ Pembinaan, pengkoordinasian dan penyelenggaraan program dan kegiatan di bidang pemberdayaan masyarakat

- ❖ Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya
- ❖ Pembinaan dan pengarahan aparat Kelurahan dalam melaksanakan tugasnya serta melaksanakan waskat
- ❖ Pembinaan dan pengendalian atas pengelolaan rumah tangga, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan peralatan (aset), dan keuangan Kelurahan
- ❖ Pembinaan terhadap kedisiplinan dan peningkatan kualitas aparat Kelurahan
- ❖ Penyelenggaraan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait
- ❖ Pelaksanaan monitoring, evaluasi hasil pelaksanaan tugas
- ❖ Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas dan pemberian saran pertimbangan kepada atasan sesuai bidang tugasnya
- ❖ Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya.

3.3.2 Sekretaris Kelurahan

- ❖ Penyusunan rencana kerja, pengendalian, evaluasi, monitoring dan pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan serta pembinaan kemasyarakatan
- ❖ Pemberian layanan administratif di lingkungan Pemerintah Kelurahan
- ❖ Penyusunan dan pelaksanaan administrasi keuangan
- ❖ Penyusunan dan pelaksanaan urusan tata usaha, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga
- ❖ Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya.

3.3.3 Kasi Pemerintahan

- ❖ Merencanakan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan dari hasil perumusan program dengan menyusun kegiatan agar terencana dengan baik
- ❖ Membagi tugas kepada bawahan melalui pendistribusian untuk kelancaran tugas
- ❖ Membimbing bawahan dalam menyelesaikan tugas dengan memberikan arahan untuk meningkatkan motivasi kerja
- ❖ Memeriksa, Mengontrol dan mengecek pekerjaan bawahan meliputi pelaksanaan kebijakan teknis dan operasional Seksi Tata Pemerintahan,

pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, penganalisaan data pada Seksi Tata Pemerintahan

- ❖ Melaporkan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan kepada Lurah dengan menyusun laporan untuk diketahui tingkat kinerja yang telah dilaksanakan
- ❖ Menyelenggarakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3.3.4 Kasi Pembangunan

- ❖ Menyusun program dan kegiatan di bidang pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan ekonomi kerakyatan dan pembangunan di wilayah kelurahan
- ❖ Menyelenggarakan musyawarah pembangunan kelurahan bersama dengan LPM
- ❖ Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di bidang usaha ekonomi kemasyarakatan dan pembangunan
- ❖ Melaksanakan pembinaan penataan pembangunan permukiman penduduk di wilayah kelurahan
- ❖ Melakukan monitoring dan pengawasan pelaksanaan pembangunan di wilayah kelurahan
- ❖ Melaksanakan pemberian layanan rekomendasi persyaratan perizinan tertentu yang berhubungan dengan perekonomian dan pembangunan sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku
- ❖ Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan seksi
- ❖ Melaksanakan tugas lainnya yang dibeikan oleh atasan / pimpinan sesuai peraturan yang berlaku.

3.3.5 Kasi trantip

- ❖ Merencanakan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dari hasil perumusan program dengan menyusun kegiatan agar terencana dengan baik
- ❖ Membagi tugas kepada bawahan melalui pendistribusian untuk kelancaran tugas
- ❖ Memberi petunjuk kepada bawahan mengenai pelaksanaan tugas masing-masing dengan memberikan arahan agar terlaksana secara baik dan benar

- ❖ Membimbing bawahan dalam menyelesaikan tugas dengan memberikan arahan untuk meningkatkan motivasi kerja
- ❖ Memeriksa dan mengecek pekerjaan bawahan meliputi pelaksanaan kebijakan teknis dan operasional Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, pelaksanaan
- ❖ pengumpulan, pengolahan, penganalisaan data pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, penyiapan bahan pelayanan penyelenggaraan di bidang ketentraman dan ketertiban umum, pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan wilayah Kelurahan
- ❖ Mengontrol setiap pekerjaan meliputi pelaksanaan kebijakan teknis dan operasional Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, penganalisaan data pada Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, penyiapan bahan pelayanan penyelenggaraan di bidang ketentraman dan ketertiban umum
- ❖ Melaporkan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum kepada Lurah dengan menyusun laporan untuk diketahui tingkat kinerja yang telah dilaksanakan
- ❖ Menyelenggarakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3.3.6 Kepling

- ❖ Melaksanakan kegiatan pemerintah di wilayahnya
- ❖ Melaksanakan pemberdayaan dan pelayanan masyarakat
- ❖ Melaksanakan pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum
- ❖ Melaksanakan penertiban PK-5
- ❖ Melaksanakan penertiban dan mengawasi pendirian bangunan diatas parit/drainase dan trotoar jalan
- ❖ Melaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana serta fasilitas umum
- ❖ Melaksanakan penjagaan kebersihan lingkungan termasuk drainase, jalan, dan fasilitas umum
- ❖ Melaksanakan pendataan dan pencatatan tentang status dan administrasi masyarakat
- ❖ Melaksanakan penghimbauan masyarakat untuk membayar PBB setiap tahunnya
- ❖ Melaksanakan tugas lain yang dianggap penting sesuai perintah atasan.

3.4 Bidang Manajemen dan Organisasi

3.4.1 Pelayanan Publik

analisis saya tentang pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Sukaramai I Kecamatan Medan Area mempunyai tugas dan kewajiban melaksanakan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan Pemerintah Kota Medan dan membantu mengkoordinasikan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jenis-jenis Pelayanan Publik dan Proses Pelayanannya :

1) Surat Pengantar Pembuatan Akta Kelahiran

a. Surat Pengantar Pembuatan E-KTP

1.	Dasar Hukum	- Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik - PP 9 Th 1975 ttg pelaksanaan UU No. 1Th 1974 - PP No. 65 Tahun 2005 tentang standar pelayanan minimal
2.	Persyaratan Pelayanan	- Surat Pengantar dari RT/RW - Fotocopy KK - Foto 3x4 - Surat pindah dari daerah asal (Bagi pendatang baru)
3.	Sistem Mekanisme & Prosedur Pelayanan	- Pemohon membawa berkas persyaratan - Pemeriksaan kelengkapan berkas oleh pegawai - Penandatanganan surat pengantar pembuatan E-KTP pada Lurah - Pengagendaan , penomoran, dan pemberian cap stempel - Penyerahan surat pengantar E-KTP pada pemohon
4.	Sarana & Prasarana/Fasilitas	- Ruang pelayanan - Komputer & printer - Meja & kursi - ATK
5.	Pengawasan Internal	- Kepala Kelurahan - Sekretaris Lurah

b. Surat Pengantar Pembuatan Akta Kelahiran

1.	Dasar Hukum	- Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik - PP No. 65 Tahun 2005 tentang standar pelayanan minimal
----	-------------	--

2.	Persyaratan Pelayanan	- Surat Pengantar dari Kepling - Fotocopy Surat nikah - Fotocopy KK
3.	Sistem Mekanisme & Prosedur Pelayanan	- Pemeriksaan kelengkapan berkas oleh pegawai - Jika berkas dinyatakan kurang / tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi - Penandatanganan surat pengantar Akta Kelahiran pada Lurah - Pengagendaan , penomoran, dan pemberian cap stempel - Penyerahan surat pengantar Akta kelahiran pada pemohon
4.	Sarana & Prasarana/Fasilitas	- Ruang pelayanan - Komputer & printer - Meja & kursi - ATK
5.	Pengawasan Internal	- Kepala Kelurahan - Sekretaris Lurah

c. Surat Keterangan Domisili

1.	Dasar Hukum	- Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik - PP No. 65 Tahun 2005 tentang standar pelayanan minimal
2.	Persyaratan Pelayanan	- Surat Pengantar dari Kepling - Surat pengantar Pindah dari daerah asal bagi pendatang baru
3.	Sistem Mekanisme & Prosedur Pelayanan	- Pemeriksaan kelengkapan berkas oleh pegawai - Jika berkas dinyatakan kurang / tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi - Penandatanganan surat pengantar domisili pada Lurah - Pengagendaan, penomoran dan pemberian cap stempel - Penyerahan surat pengantar domisili pada pemohon
4.	Sarana & Prasarana/Fasilitas	- Ruang pelayanan - Komputer & printer - Meja & kursi - ATK
5.	Pengawasan Internal	- Kepala Kelurahan - Sekretaris Lurah

d Surat keterangan tidak mampu (SKTM)

1.	Dasar Hukum	- Peraturan pemerintah No 65 tahun 2005 tentang standar pelayanan minimal - Undang-undang No 25 th2009 tentang Layanan publik
2.	Persyaratan Pelayanan	- Surat Pengantar dari Kepling - Fotocopy KK, - Fotocopy KTP
3.	Sistem Mekanisme & Prosedur Pelayanan	- Pemeriksaan kelengkapan berkas oleh pegawai - Jika berkas dinyatakan lengkap maka diproses - Pengetikan SKTM - Penandatanganan SKTM pada Lurah - Pengagendaan, penomoran dan pemberian cap stempel - Penyerahan SKTM pada pemohon
4.	Sarana & Prasarana/Fasilitas	- Ruang pelayanan - Komputer & printer - Meja & kursi - ATK
5.	Pengawasan Internal	- Kepala Kelurahan - Sekretaris Lurah

e. Surat Keterangan Pindah Penduduk

1.	Dasar Hukum	- Peraturan pemerintah No 65 tahun 2005 tentang standar pelayanan minimal - Undang-undang No 25 th2009 tentang Layanan publik
2.	Persyaratan Pelayanan	- Surat Pengantar dari Kepling - Fotocopy KTP - Fotocopy KK - Pas Foto 4x6 : 10 Lembar - Pas Foto 3x4 : 5 Lembar - Fotocopy Surat nikah (bagi yg sudah menikah)
3.	Sistem Mekanisme & Prosedur Pelayanan	- Pemeriksaan kelengkapan berkas oleh pegawai - Penandatanganan Surat pindah pada Lurah - Pengagendaan, penomoran dan pemberian cap stempel - Penyerahan Surat pindah pada pemohon
4.	Sarana & Prasarana/Fasilitas	- Ruang pelayanan - Komputer & printer - Meja & kursi - ATK

5.	Pengawasan Internal	- Kepala Kelurahan - Sekretaris Lurah
----	------------------------	--

3.4.2 Bidang Manajemen

kebijakan pemerintah dalam pemberdayaan masyarakat dapat disimpulkan bahwa “kebijakan pemberdayaan masyarakat merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kebijakan otonomi daerah“. Setiap upaya yang dilakukan dalam rangka pemberdayaan masyarakat akan secara langsung mendukung upaya pemantapan dan penguatan otonomi daerah, dan setiap upaya yang dilakukan dalam rangka pemantapan dan penguatan otonomi daerah akan memberikan dampak terhadap upaya pemberdayaan masyarakat.

Didalam UU. Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Tahun 2000-2004 dan Program Pembangunan Daerah (BAPPEDA) dinyatakan bahwa tujuan pemberdayaan masyarakat adalah meningkatkan keberdayaan masyarakat melalui penguatan lembaga dan organisasi masyarakat setempat, penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial masyarakat, peningkatan keswadayaan masyarakat luas guna membantu masyarakat untuk meningkatkan, kehidupan ekonomi, sosial dan politik

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kegiatan Selama KKL

Selama KKL saya diminta untuk menangani laporan pembayaran PBB, dimana tugas tersebut yang menangani Sekretaris Lurah sebelumnya. Saya di tuntut melayani setiap kepling Lingkungan dalam laporan Pembayaran PBB, setelah menerima laporan bukti pembayaran PBB maka setiap NOP pembayaran tersebut dicatat kedalam buku Daftar Himpunan Ketetapan pajak dan Pembayaran (DHKP).

4.2 Jenis Kegiatan KKL

Adapun catatan tugas yang saya kerjakan selama KKL di Kantor Kelurahan Sukaramai I Kecamatan Medan Area Yaitu ;

- 1) Menjumlahkan hasil Laporan Realisasi Mingguan Penerimaan PBB Tahun 2020
- 2) Memasangan Bendera Merah Putih
- 3) Menerima laporan hasil pembayaran PBB masyarakat dari Kepling setiap Lingkungan
- 4) Mengarsipkan laporan pembayaran PBB kedalam buku daftar Himpunan Ketetapan Pajak dan Pembayaran Pajak Bumi dan bangunan (DHKP)
- 5) Membuat kolom serta menjumlahkan jumlah rumah tangga dan sara prasaran penyediaan pangan/kelurahan.

4.3 Analisis Pelaksanaan Kegiatan Selama KKL

Berdasarkan kegiatan yang penulis lakukan selama KKL dari tanggal 13/07/2020 s/d 13/08/2020 tentang penanganan laporan pembayaran PBB, dimana laporan pembayaran PBB dilaporkan kepada petugas PBB di Kantor Kelurahan Sukaramai I dan setelah di lakukan realisasi laporan PBB minggu lalu dan minggu ini, maka setiap laporan PBB yang selesai Nomor Objek Pajak (NOP) dicatatan kedalam buku Daftar Himpunan Ketetapan Pajak dan Pembayaran (DHKP) guna untuk mempermudah bagi petugas apa bila ada masalah dalam penanganan laporan PBB.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan Retribusi Daerah, PBB-P2 adalah Pajak atas bumi dan/atau Bangunan yang dimiliki, dikuasai/dimaanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan

untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Menurut Prakosa (2005:1) Pajak daerah adalah pajak-pajak yang dipungut pemerintah daerah yang diatur berdasarkan peraturan daerah masing-masing dan hasil pengumutannya digunakan untuk membiayaan rumah tangga daerah. Adapun ciri-ciri dari pajak daerah antara lain dipungut oleh pemda, dipungut apabila ada suatu keadaan dapat dikenakan pajak, dapat dipaksakan, tidak mendapat balas jasa secara langsung dari hasil penerimaan pajak daerah disetor ke kas daerah .

Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah kegiatan menghitung nilai jual bumi atau bangunan dalam rangka melakukan pembangian beban PBB secara merata dan seadil mungkin berdasarkan karakteristik objek pajak dan sesuai dengan nilai jualnya dengan tujuan akhir mendapatkan perkiraan nilai menurut Prawoto (2011:119).Besarnya penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan yang diserahkan kepada Pemerintah dan Pemerintah Kelurahan; Pasal 2

- 1) Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Bagian Daerah disisihkan sebesar 10% (sepuluh per seratus) sebagai subsidi/ sumbangan dari Pemerintah Daerah kepada Pemerintah Desa dan Pemerintah Kelurahan
- 2) Dana sebagaimana tersebut ayat (1) Pasal ini oleh Pemerintah Daerah dicantumkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah setiap Tahun Anggaran

BAB V

PUNUTUP

5.1 Kesimpulan

Merujuk pada kegiatan yang telah saya lakukan selama melaksanakan Kegiatan Kerja lapangan (KKL) di Kantor KELURAHAN SUKARAMAI I KECAMATAN MEDAN AREA, maka saya menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut;

- 1) Kegiatan Kerja Lapangan (KKL) dapat memberikan berbagai pengalaman dan pengetahuan kepada saya mengenai dunia kerja yang berkaitan dengan ilmu Administrasi Publik Pelaksanaan selama KKL tidak selalu lancar dalam melaksanakan kegiatan, sehingga praktikan dituntut untuk sabar
- 2) Sikap dan tindakan Karyawan Kantor Kelurahan Sukaramai I saat melayani masyarakat sangat baik dan berprofesional dalam menyikapi setiap masalah
- 3) Cara mengatasi kendala-kendala yang saya hadapi selama Kegiatan Kerja Lapangan (KKL) adalah dengan menerapkan ilmu yang telah didapat di bangku selama perkuliahan dan berkomunikasi dengan baik dengan para karyawan sehingga saya tidak sungkan untuk bertanya apabila mengalami kesulitan, sebab dalam mengerjakan suatu pekerjaan diperlukan pemahaman yang baik agar pekerja tersebut dapat terselesaikan dengan baik dan tidak ada kesalahan dalam mengerjakannya. Selama berjalannya KKL membentuk sikap disiplin dan bertanggungjawab atas tugas dan pekerjaan guna menjadi tenaga kerja yang profesional.

5.2 Saran

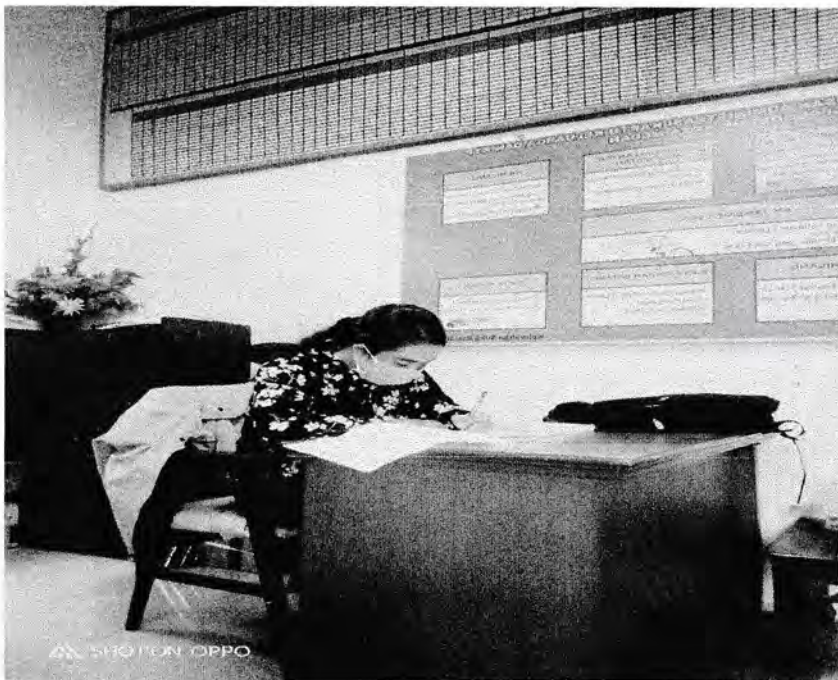
Berdasarkan pengalaman yang di peroleh selama KKL di Kantor Kelurahan Sukaramai I, maka saya menyampakain beberapa saran adalah sebagai berikut; sebaiknya sebagai pemimpin harus berada ditempat/dikantor tiap waktu, agar masyarakat tidak menunggu lama, dibagian pelayanan ditambah lagi alat cetak /printer sebagai cadangan agar tidak terjadi kewalahan dan menunggu saat terjadi kerusakan, dan juga dapat mempercepat dalam pelayanan yang akan diselesaikan dan kepada masyarakat agar tetap membayar PBB dengan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Mohamad, Ismail. (1999). "Kualitas Pelayanan Masyarakat: Konsep dan Implementasinya".
Dalam Miftah Thoha (ed). *Administrasi Negara, Demokrasi, dan Masyarakat Madani*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Moenir H.A.S, 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara : Jakarta
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 *tentang Desa/Kelurahan* Pasal 98 ayat (2) dan
Pasal 102 *tentang sistem pengawasan dan penyelenggaraan pemerintahan di
Desa/Kelurahan*
- Prakosa, Kesit Bambang. 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: UII Pres
- Prawoto, Agus. 2011. *Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan & Perkotaan*.
Yogyakarta: BPFE
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 *tentang Pajak Daerah Dan
Retribusi Daerah*



a. Menjumlahkan total pembayaran PBB



b. Mencatat NOP PBB ke dalam DHKP