

BAB II

PELAKSANAAN PROGRAM

2.1 PROGRAM YANG DILAKSANAKAN

Program kerja praktik yang dilaksanakan di Kelurahan Gunung Terang difokuskan pada “**upaya optimalisasi aktivitas pelayanan kepada masyarakat**”. Program ini bertujuan untuk meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan publik melalui dukungan sistematis dan pendekatan kolaboratif dengan Aparatur kelurahan Gunung Terang.

Sejarah singkat tentang Kelurahan Gunung Terang, berdasarkan hasil pemekaran wilayah Perda No. 12 Tahun 2012 Kelurahan Gunung Terang masuk dalam wilayah Kecamatan Langkapura, yang terdiri dari 3 Lingkungan dan 28 R.T dan 32 Linmas, yang terbagi sebagai berikut :

1. Lingkungan I, meliputi wilayah Gunung Terang dengan pembagian wilayah menjadi : 13 RT.
2. Lingkungan II, meliputi wilayah Kampung Puta dengan pembagian wilayah menjadi : 8 RT.
3. Lingkungan III, meliputi wilayah Kampung Puta dengan pembagian wilayah menjadi : 7 RT.
4. Dan Lingkungan I, II dan III yang memiliki Linmas Per RT.

Potensi wilayah Gunung Terang, memiliki Luas Wilayah \pm 220 ha, dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Raja Basa.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Segala Mider.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Labuhan Ratu.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Langkapura.

Wilayah Kerja :

1. Lingkungan I terdiri dari : 13 RT, dengan luas wilayah ± 110 ha.
2. Lingkungan II terdiri dari : 8 RT, dengan luas wilayah ± 60 ha.
3. Lingkungan III terdiri dari : 7 RT, dengan luas wilayah ± 50 ha.

POTENSI PENDUDUK

Jumlah penduduk Laki-laki : 5.327 dan Perempuan : 5.571.

Jumlah penduduk seluruhnya : 10.898 jiwa.

JUMLAH KEPALA KELUARGA

1. Jumlah Kepala Keluarga Lingkungan I : 1.393 KK.
 2. Jumlah Kepala Keluarga Lingkungan II : 1.010 KK.
 3. Jumlah Kepala Keluarga Lingkungan III : 764 KK.
- Jumlah seluruh Kepala Keluarga : 3.169 KK.

Peraturan Pemerintah dan Daerah

Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan Kota Bandar Lampung.

Visi dan Misi Kelurahan Gunung Terang Kota Bandar Lampung

Adapun Visi dan Misi di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung yaitu sebagai berikut :

1. Visi Perusahaan

“Mewujudkan Kelurahan Gunung Terang yang Bersih, Aman, Tertib, Sejahtera, dan Berdaya Saing Berbasis Partisipasi Masyarakat”.

2. Misi Perusahaan

1. Memberikan pelayanan yang cepat, ramah dan terbuka kepada masyarakat.
2. Mendorong warga untuk aktif dalam kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan
3. Menjaga lingkungan agar tetap bersih, aman, dan tertib.
4. Mendukung usaha warga agar ekonomi masyarakat bisa tumbuh.

5. Meningkatkan fasilitas umum demi kenyamanan bersama.
6. Melestarikan budaya dan memperkuat rasa kebersamaan.

Bidang Usaha/Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan yang selalu dilakukan Kelurahan Gunung Terang adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai tugas, pokok dan fungsinya.

Berikut Macam-macam Bidang Usaha/Kegiatan di Kelurahan Kelurahan Gunung Terang sebagai berikut :

1. Memimpin, mengoordinasikan, melaksanakan dan mendukung sebagian Tugas yang dilimpahkan oleh Camat di bidang Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Pembangunan dan Pembinaan Kehidupan Masyarakat Kelurahan Sesuai dengan peraturan Perundang-undang yang berlaku dan kebijakan yang diberikan Walikota.
2. Melaksanakan Kegiatan Pemerintah Kelurahan.
3. Melaksanakan Pemberdayaan Masyarakat.
4. Melaksanakan Pelayanan Masyarakat.
5. Melaksanakan Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum.
6. Melaksanakan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

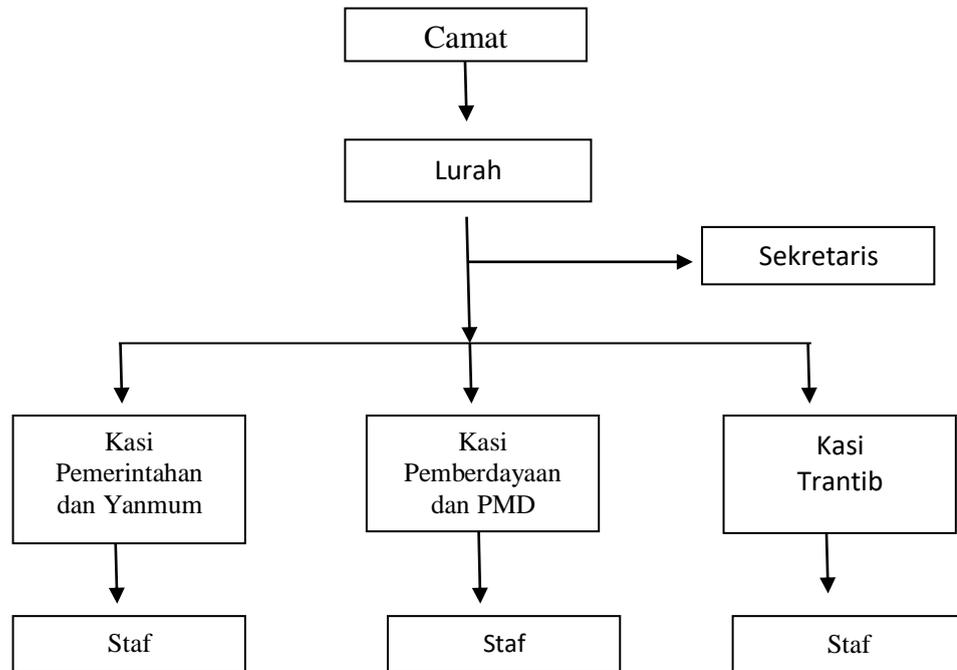
Lokasi Perusahaan

Kelurahan Gunung Terang beralamat di Jalan Purnawirawan 2 Nomor 7 Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung.

Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 05 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan Kota Bandar Lampung.

Berikut struktur Kelurahan Gunung Terang, dapat dilihat pada Tabel 2.1 sebagai berikut :



Tabel 2.1 Struktur Organisasi Kelurahan Gunung Terang

Camat mempunyai tugas yaitu :

- a. Menyelenggaraan urusan pemerintahan umum,(atas dasar pelimpahan pelaksanaan dari Bupati/Wali kota);
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat (Pendanaan dibebankan pada APBD);
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum (Pendanaan dibebankan pada APBD);
- d. mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada (Pendanaan dibebankan pada APBD);
- e. mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum (Pendanaan dibebankan pada APBD);
- f. mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan (Pendanaan dibebankan pada APBD);
- g. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan (Pendanaan dibebankan pada APBD);

- h. melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan (Pendanaan dibebankan pada APBD);
- i. melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pendanaan dibebankan kepada yang menugasi).

Lurah mempunyai tugas yaitu :

- a. Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan.
- b. Melakukan pemberdayaan masyarakat.
- c. Melaksanakan pelayanan masyarakat.
- d. Memelihara Ketentraman dan ketertiban umum.
- e. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

Sekretaris mempunyai tugas yaitu :

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan kesekretariatan.
- b. Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan kesekretariatan.
- c. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja.
- d. Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi pada unit kerja maupun SKPD/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- e. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan.
- f. Menyediakan pelaksanaan tugas inventarisasi data kesekretariatan.
- g. Melaksanakan ketatausahaan guna tertib administrasi.
- h. Melaksanakan pelayanan KTP, pindah tempat, kelahiran dan kematian.
- i. Melaksanakan urusan umum, kepegawaian, keuangan untuk terwujudnya tertib administrasi.
- j. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan.

Seksi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas :

- a. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan di bidang pemerintahan.
- b. Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan pemerintahan.
- c. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang - undangan yang berlaku yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja.
- d. Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi kelurahan dan lembaga kelurahan.
- e. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan.
- f. Menyusun program dan pembinaan penyelenggaraan ketertiban, keamanan dan pemerintahan umum di kelurahan.
- g. Membantu penyelenggaraan administrasi kegiatan kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat.
- h. Menyusun program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil.
- i. Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi tentang pemilu, kependudukan, transmigrasi keamanan dan ketertiban di tingkat kelurahan.
- j. Memproses perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Gangguan(HO), kawasan perumahan, keramaian, SKCK, ijin terbang dan pengangkutan kayu.
- k. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan.
- l. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai.
- m. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya; dan
- n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Seksi Pembangunan dan pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas :

- a. pelaksanaan penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan pemerintahan Kelurahan.
- b. pengoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan wilayah kelurahan.

- c. penyusunan bahan rumusan pengembangan potensi pendapatan daerah dan peningkatan perekonomian di wilayah Kelurahan.
- d. pelaksanaan koordinasi pengembangan potensi pendapatan daerah dan peningkatan perekonomian masyarakat dengan Perangkat Daerah dan Instansi lainnya.
- e. pelaksanaan pembinaan terhadap usaha – usaha pengembangan potensi pendapatan dan peningkatan perekonomian masyarakat.
- f. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku.
- g. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- h. pelaksanaan koordinasi pembangunan dengan unit kerja lain di lingkungan kelurahan.

Seksi ketentraman dan ketertiban mempunyai tugas yaitu :

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan tahunan di bidang ketentraman dan ketertiban umum sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- b. Mengumpulkan bahan penyusunan rencana di seksi ketentraman dan ketertiban umum.
- c. Membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan program dan kegiatan di seksi ketentraman dan ketertiban umum.
- d. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan program dan kegiatan di seksi ketentraman dan ketertiban umum.
- e. Mengevaluasi pelaksanaan tugas organisasi agar senantiasa sesuai rencana, target yang ditetapkan.
- f. Melaporkan dan memberi saran kepada pimpinan terkait dengan capaian pelaksanaan tugas.
- g. Menyelenggarakan pembinaan ketentraman dan ketertiban, ideologi, bina kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat, pembinaan kelembagaan lainnya sesuai tugas dan fungsinya.
- h. Mengoordinasikan dan memfasilitasi kerukunan umat beragama.
- i. Menerapkan dan menegakkan Peraturan Daerah, Peraturan Bupati dan Keputusan Bupati, serta Peraturan Perundang-undangan lainnya di wilayah

kerjanya, serta melakukan fasilitasi penanganan dan penyelesaian sengketa tanah perseorangan dan/atau kelompok.

PELAKSANAAN KP

Tema: " Upaya Optimalisasi Aktivitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kelurahan Gunung Terang Kota Bandar Lampung”

Waktu Pelaksanaan : 02 Mei 2025 - 30 Mei 2025

Lokasi : Kelurahan Gunung Terang .

Jumlah peserta : 1 orang.

Jumlah Dosen DPL : 1 orang

Potensi Kelurahan Gunung Terang

Kelurahan Gunung Terang letaknya strategis, kondisi sosial masyarakatnya dinamis, adanya sentra ekonomi masyarakat, Potensi sumber daya manusia.

Problem di Kelurahan Gunung Terang

Sebagaimana kita ketahui bahwa di kelurahan gunung terang problemnya, yang sudah diketahui yaitu sebagai berikut :

1. Kurangnya sarana dan prasarana.
2. Kondisi sarana dan prasarana yang rusak dan tidak dalam keadaan baik, yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
3. Padatnya jadwal lurah di jam yang sama.

Solusi yang dilakukan, sebagai berikut :

1. Sebagaimana kita ketahui perangkat komputer adalah sebagai alat sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan, demi kelancaran pelayanan yang cepat dan tepat waktu, sehingga perlu adanya :
 - 1.1 Pengadaan sarana dan prasarana.
 - 1.2 Pengadaan komputer yang baru.
2. Sebagaimana kita ketahui juga, sarana dan prasarana seperti komputer yang mengalami kerusakan pada :

- 2.1 Hardisk, most, monitor dan cpu, perlu perbaikan (Maintenance).
 - 2.2 Komputer, perlu upgrade spesifikasi IBM PC (Personal komputer) .
 - 2.3 Adanya pengusulan penambahan atau penggantian yang baru kepada pemerintah daerah kota, melalui kantor kecamatan.
3. Kehadiran lurah itu merupakan salah satu bentuk, pelayanan dapat berjalan lancar , cepat tepat waktu kepada masyarakat, namun dengan ketidak hadiran lurah dikarenakan padatnya kegiatan lurah pada saat jam yang sama jadi menghambat pelayanan. Maka perlu mengambil langkah-langkah sebagai berikut :
- 3.1 Dibuatkan jadwal yang tertulis dan terstruktur dari jam berapa sampai jam berapa, layanan bisa kita pastikan bisa di ambil jam sekian jadi masyarakat tidak menunggu lama.
 - 3.2 Solusinya membawa dokumen dan menemui lurah ke tempat kegiatan yang dilaksanakan, agar pelayanan tidak terhambat dan berjalan lancar.

Bentuk Program kegiatan yang dilaksanakan antara lain:

1. Observasi Profile kelurahan dan Struktur Organisasi.
Melihat dan mengecek kelengkapannya, apakah pelayanannya sudah sesuai standar SOP kelurahan.
2. Pengecekan Kondisi Sarana dan Prasarana.
Melihat, Meja, Kursi, Komputer, ruang kerja dan ruang tunggu apakah sudah layak atau tidak.
3. Observasi dan Identifikasi kendala pelayanan.
Proses pelayanan administrasi seperti pembuatan surat menyurat , sktm, pengantar Nikah, Suket belum menikah dan layanan informasi lainnya.
4. Musyawarah dengan Aparatur dan Pamong.
Melakukan musyawarah dengan Lurah, perangkat kelurahan, dan beberapa warga untuk mengetahui hambatan pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.
5. Penyusunan usulan peningkatan pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, disusun beberapa usulan sebagai masukan strategis dalam optimalisasi pelayanan kepada masyarakat.

2.2 Waktu Kegiatan

Adapun pembagian waktu pelaksanaan kegiatan utama adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2 Pelaksanaan Kegiatan

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Pengecekan Lokasi dan Kantor Kelurahan	02 Mei 2025
2	Observasi Profil kelurahan dan Struktur Organisasi.	02 - 05 Mei 2025
3	Pengecekan sarana dan prasarana	06 - 09 Mei 2025
4	Observasi dan Identifikasi kendala pelayanan.	12 - 16 Mei 2025
5	Musyawah dengan aparatur dan pamong kelurahan.	19 -23 Mei 2025
6	Penyusunan laporan dan dokumentasi	26 -30 Mei 2025

3. 3 HASIL KEGIATAN DAN DOKUMENTASI

2.3.1 HASIL KEGIATAN

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pengecekan Lokasi dan Kantor Kelurahan.
2. Observasi Profil kelurahan dan Struktur Organisasi. SOP Kelurahan belum ada di dalam Profile kelurahan. Perlu dibuatkan SOP Kelurahan
3. Pengecekan sarana dan prasarana

Komputer sudah dalam keadaan tidak baik dan seringkali rusak, tidak adanya AC di ruang kerja dan ruang tunggu, serta kondisi meja dan kursi yang sudah tidak layak. Dan perlu perbaikan dan di buat kan Usulan yang baru kepada Pemerintah Kota melalui Kantor Kecamatan.

4. Observasi dan Identifikasi kendala pelayanan.

Pelayanan kepada masyarakat masih terganggu dan belum tcepat dan tepat waktu, karena banyaknya kegiatan Lurah di luar kantor dan pada saat jam yang sama dengan pelayanan sehingga ada keterlambatan tanda tangan atau verifikasi dokumen. Jadi harus di buat kan struktur untuk jadwal penandatanganan dokumen, sehingga warga tidak menunggu lama dan bisa dipastikan jam berapa bisa selesai dokumen yang dibuat. .

5. Musyawarah dengan aparat dan pamong kelurahan.

Dikarenakan banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan yang mereka lakukan, kurangnya informasi tentang prosedur layanan tertentu, akibat kendala komputer yang rusak, dan di arahkan pengetikan ke rental terlebih dahulu demi kelancaran pelayanan.

6. Penyusunan laporan dan dokumentasi

Terselesaikannya penyusunan laporan dan dokumentasi.

2.3.2 DOKUMENTASI

Berikut adalah Dokumentasi sebelum kegiatan (Before) :

1. Lokasi mudah di jangkau dan kantor dalam keadaan baik.
2. Tidak ada SOP dalam Profile kelurahan.
3. Sarana dan Prasarana seperti komputer dalam keadaan rusak.
4. Musyawarah dengan aparat dan pamong kelurahan tentang tanggapan warga masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang kadang lambat, dikarenakan padatnya kegiatan Lurah pada jam yang sama.
5. Observasi dan Identifikasi kendala pelayanan.
6. Penyusunan laporan dan dokumentasi.

Berikut adalah Dokumentasi sesudah kegiatan (After) :

1. Sudah adanya penambahan SOP kelurahan pada profil kelurahan.
2. Komputer sudah dilakukan perbaikan dan dilakukan pengajuan penambahan komputer pada anggaran melalui kecamatan.
3. Adanya solusi, mencari keberadaan Lurah di tempat jadwal kegiatannya agar pelayanan selesai tepat waktu dan cepat.
4. Observasi dan Identifikasi pelayanan, di arahkan ke rental.
5. Tersusunnya laporan dengan baik.