

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN OTONOMI DAERAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PADANG BULAN, MEDAN SUMATERA UTARA

Armin Rahmansyah Nasution<sup>1</sup>, Alawi Parlindungan Hasibuan<sup>2</sup>, Enjelika Simamora<sup>3</sup>, Eva Ulina Br Hombing<sup>4</sup>, Karin Sarah Angelina Siahaan<sup>5</sup>, Maria Elpida Manalu<sup>6</sup>  
[armin@unimed.ac.id](mailto:armin@unimed.ac.id)<sup>1</sup>, [babydrackme@gmail.com](mailto:babydrackme@gmail.com)<sup>2</sup>, [angelsimamora07@gmail.com](mailto:angelsimamora07@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[evaulina855@gmail.com](mailto:evaulina855@gmail.com)<sup>4</sup>, [angelinakarina21@gmail.com](mailto:angelinakarina21@gmail.com)<sup>5</sup>, [mariaelpidamanalu100@gmail.com](mailto:mariaelpidamanalu100@gmail.com)<sup>6</sup>  
Universitas Negeri Medan

### ABSTRAK

Penyelenggaraan otonomi daerah menekankan pentingnya prinsip-prinsip demokrasi, peningkatan peranserta masyarakat, dan pemerataan keadilan dengan memperhitungkan berbagai aspek yang berkenaan dengan potensi dan keanekaragaman antar daerah. Pelaksanaan otonomi daerah ini dianggap sangat penting, karena tantangan perkembangan lokal, nasional, regional, dan internasional di berbagai bidang ekonomi, politik dan kebudayaan terus meningkat dan mengharuskan diselenggarakannya otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah secara proporsional. Di dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu dengan observasi partisipatif untuk mengamati secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan dan dokumentasi untuk mengumpulkan data sekunder seperti dokumen kebijakan, laporan kegiatan, dan data statistik terkait pelayanan publik. Implementasi kebijakan otonomi daerah di Kelurahan Padang Bulan, Medan, Sumatera Utara, melibatkan pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke kelurahan untuk menangani berbagai urusan lokal, termasuk pelayanan publik, pengelolaan anggaran, dan program pembangunan. Dampak kebijakan otonomi daerah terhadap pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan, Medan, telah memberikan kelurahan lebih banyak kewenangan dalam mengelola urusan lokal.

**Kata Kunci:** Kebijakan Otonomi Daerah, Pelayanan Publik, Kelurahan.

### ABSTRACT

*The implementation of regional autonomy emphasizes the importance of the principles of democracy, increased community participation, and equitable distribution of justice by taking into account various aspects relating to the potential and diversity between regions. The implementation of regional autonomy is considered very important, because the challenges of local, national, regional and international developments in various economic, political and cultural fields continue to increase and require the implementation of broad, real and responsible regional autonomy to the regions proportionally. In this research the author uses qualitative research methods. Data collection was carried out through several techniques, namely by participatory observation to directly observe the process of organizing public services in the kelurahan and documentation to collect secondary data such as policy documents, activity reports, and statistical data related to public services. The implementation of regional autonomy policy in Padang Bulan Urban Village, Medan, North Sumatra, involves the delegation of authority from the central government to urban villages to handle various local affairs, including public services, budget management, and development programs. The impact of regional autonomy policy on public services in Kelurahan Padang Bulan, Medan, has given the kelurahan more authority in managing local affairs.*

**Keywords:** Policy Regional Autonomy, Public Services, neighborhood.

### PENDAHULUAN

Sejak berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia, Otonomi Daerah pada hakekatnya sudah tercermin dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 1945 dan sampai saat ini regulasi mengenai otonomi daerah dijewantahkan dalam Undang-undang Nomor 32

Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana system pemerintahan telah memberikan keleluasaan yang sangat luas kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Penyelenggaraan otonomi daerah menekankan pentingnya prinsip-prinsip demokrasi, peningkatan peranserta masyarakat, dan pemerataan keadilan dengan memperhitungkan berbagai aspek yang berkenaan dengan potensi dan keanekaragaman antar daerah. Pelaksanaan otonomi daerah ini dianggap sangat penting, karena tantangan perkembangan lokal, nasional, regional, dan internasional di berbagai bidang ekonomi, politik dan kebudayaan terus meningkat dan mengharuskan diselenggarakannya otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah secara proporsional.

Penyelenggaraan Otonomi Daerah tersebut didukung pula dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Provinsi dan Kabupaten/Kota yang mengatur secara jelas mengenai proporsi keuangan Daerah dalam kerangka penyelenggaraan Otonomi Daerah secara luas, nyata dan bertanggung jawab. Kebijakan otonomi daerah yang dilaksanakan oleh Indonesia diakui merupakan suatu terobosan yang sangat berani sebagaimana dikemukakan oleh Mera Koichi (2004) “decentralization taken by Indonesia is notable for its scale and speed. It was a Big Bang”.

Dalam bahasa yang berbeda, Pranap Bardhan and Dilip Mookherjee (2006) mengemukakan “Some of these countries witnessed an unprecedented “big bang” shift toward comprehensive political and economic decentralization: Bolivia in 1995 and Indonesia after the fall of Suharto in 1998”. Lahirnya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999, tentang Pemerintahan Daerah yang telah digantikan dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah, di Indonesia adalah desentralisasi yang paling berani di antara negara berkembang (the most daring decentralization policy in developing countries) pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam menyelenggarakan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-Undang ini untuk memberikan kepastian hukum bagi penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Menyelenggarakan pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam pemenuhan atas barang, jasa dan pelayanan administratif kepada setiap warga negara. 1 Penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 3 menyebutkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan

latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada dalam penelitian kualitatif. Metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Penelitian ini berlokasi di kantor Kelurahan Padang Bulan Kecamatan Medan Baru Kota Medan yang beralamat di Jl. Rebab No. 34 Kota Medan, Sumatera Utara 20217. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu dengan observasi partisipatif untuk mengamati secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan dan dokumentasi untuk mengumpulkan data sekunder seperti dokumen kebijakan, laporan kegiatan, dan data statistik terkait pelayanan publik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah di Kelurahan Padang Bulan, Medan Sumatera Utara**

Implementasi kebijakan merupakan serangkaian kegiatan (tindakan) setelah suatu kebijakan dirumuskan. Tanpa suatu kegiatan implementasi, maka suatu kebijakan yang telah dirumuskan akan menjadi sia-sia. Implementasi kebijakan dengan demikian merupakan rantai yang menghubungkan formulasi kebijakan dengan hasil (outcome) kebijakan yang diharapkan. Implementasi merupakan langkah yang sangat penting dalam proses kebijakan. Tanpa pelaksanaan, suatu kebijakan hanyalah sekedar sebuah dokumen yang tak bermakna dalam kehidupan masyarakat (Abidin, 2002: 185) atau kebijakan-kebijakan hanya berupa impian atau rencana yang bagus, yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan (Udoji dalam Putra, 2001: 79). Pada titik ini, implementasi atau langkah pelaksanaan kebijakan menjadi sangat penting tetapi tidak berarti bahwa telah terlepas dari proses formulasi sebelumnya, artinya formulasi kebijakan makro yang ditetapkan berpengaruh pada keberhasilan implementasi kebijakan mikro, yaitu para pelaksana kebijakan dan kebijakan operasional serta kelompok sasaran dalam mencermati lingkungan, disamping itu ketidakjelasan kebijakan adalah sebab utama kegagalan pelaksanaan (Palumbo dalam Putra, 2001: 80).

Implementasi kebijakan otonomi daerah di Kelurahan Padang Bulan, Medan, Sumatera Utara, melibatkan pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke kelurahan untuk menangani berbagai urusan lokal, termasuk pelayanan publik, pengelolaan anggaran, dan program pembangunan. Meskipun kebijakan ini memberikan kelurahan lebih banyak otonomi, beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana masih menghambat pelaksanaannya. Upaya peningkatan kapasitas aparatur kelurahan serta evaluasi rutin dilakukan untuk memperbaiki kinerja pelayanan dan tata Kelola.

#### **Dampak kebijakan otonomi daerah Bagi pelayanan publik**

Pelayanan yang baik sebagai hak warga negara, menurut Roy Gregory dan Philip Giddings membagi hak asasi manusia menjadi dua, yaitu: substantive rights (hakhak substantif) dan procedural rights (hakhak prosedural).<sup>9</sup> Hak-hak substantif adalah hak-hak yang termasuk dalam hak-hak asasi manusia generasi pertama, yaitu hak-hak di bidang sipil dan politik, misalnya hak atas informasi. Hak-hak lain yang termasuk dalam hak-hak substantif adalah hak-hak asasi manusia generasi kedua, yaitu hak-hak ekonomi, sosial dan budaya, misalnya, hakhak atas kesehatan dan pendidikan. Hak-hak terakhir dari kategori hak-hak substantif adalah hak-hak generasi ketiga yang disebut juga sebagai hak-hak solidaritas, misalnya, hak atas lingkungan hidup yang sehat, hak atas pembangunan.

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gaebler (dalam Pasolong, 2007:133) antara lain memiliki ciri-ciri seperti tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi serta berorientasi kepada pelanggan. Sementara

Sinambela (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan cepat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, (3) kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek.

Aparatur pemerintah daerah sangat dituntut bukan saja siap secara profesional tetapi juga siap secara akademik dan moral. Tanpa daya dukung ini, pembangunan apapun termasuk pelayanan publik dan siapapun pelaksanaannya tetap tidak memiliki signifikansi jika dihadapkan dengan tuntutan masyarakat yang mendesak untuk dipenuhi. Otonomi daerah akan bermakna ketika akuntabilitas maupun akseptabilitas pemerintah daerah terhadap masyarakatnya terjawab dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik yang berkualitas di daerahnya. Sebab itu, pertanggungjawaban baik moral responsibility maupun sosial responsibility, maka pelaksanaan otonomi daerah tetap harus ada pengendali baik dari pemerintah pusat maupun oleh masyarakat di daerah yang bersangkutan. Pemerintah daerah juga dituntut untuk membenahi infrastrukturnya yang berkenaan dengan pelaksanaan teknis, prosedur, sistem dan mekanisme kerja antara perangkat pemerintah daerah dengan pemerintah dibawahnya yakni kecamatan, kelurahan atau desa. Semangat reformasi dan otonomi daerah yang demikian dahsyat dan menyebar di seluruh segmen masyarakat saat ini, kiranya merupakan momentum yang tepat untuk melaksanakan gagasan-gagasan pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dikalangan para pengambil kebijakan.

Dampak kebijakan otonomi daerah terhadap pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan, Medan, telah memberikan kelurahan lebih banyak kewenangan dalam mengelola urusan lokal. Hal ini meningkatkan responsivitas pelayanan publik, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Namun, masih ada tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, dan konektivitas teknologi, yang menghambat optimalisasi pelayanan. Upaya perbaikan terus dilakukan melalui evaluasi dan peningkatan kapasitas aparatur. Kebijakan ini memungkinkan kelurahan untuk lebih mandiri dalam mengelola urusan lokal dan meningkatkan efisiensi layanan, seperti pengurusan administrasi dan pelayanan dasar kepada Masyarakat. Meskipun kebijakan ini memberikan kelurahan lebih banyak otonomi, beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana masih menghambat pelaksanaannya. Upaya peningkatan kapasitas aparatur kelurahan serta evaluasi rutin dilakukan untuk memperbaiki kinerja pelayanan dan tata Kelola.

Berdasarkan penelitian, beberapa masalah yang ditemui termasuk keterbatasan sarana dan prasarana, seperti tidak adanya mesin fotokopi, serta keterlambatan dalam proses penyelesaian layanan. Selain itu, koneksi internet di kantor kelurahan juga belum optimal, dan beberapa pegawai terkadang kurang ramah dalam melayani masyarakat. Namun, ada upaya perbaikan melalui briefing dan evaluasi internal untuk meningkatkan

kualitas layanan. Kebijakan otonomi daerah telah memberikan kelurahan kewenangan lebih besar dalam mengelola urusan ini, memungkinkan proses pengurusan dokumen yang lebih cepat dan efektif. Warga umumnya merasakan peningkatan dalam hal kecepatan pelayanan administrasi dibandingkan periode sebelumnya, di mana kelurahan harus bergantung pada pemerintah kota atau kabupaten untuk banyak hal.

Namun demikian, beberapa aspek pelayanan masih membutuhkan perbaikan. Salah satu keluhan utama masyarakat adalah keterlambatan penyelesaian dokumen, yang sering kali disebabkan oleh keterbatasan fasilitas dan sumber daya yang ada di kantor kelurahan. Selain itu, penggunaan teknologi dalam pelayanan masih belum optimal karena kendala infrastruktur, seperti koneksi internet yang kurang stabil. Meskipun beberapa layanan sudah beralih ke sistem digital, sering kali ada gangguan yang membuat layanan tidak dapat beroperasi dengan baik.

Kendala utama dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Padang Bulan mencakup kurangnya sumber daya manusia dan keterbatasan infrastruktur. Beberapa laporan menunjukkan bahwa jumlah kelurahan sering kali tidak cukup untuk menangani volume pekerjaan yang terus meningkat, terutama dengan bertambahnya beban kerja setelah otonomi daerah diterapkan. Kondisi ini diperparah oleh kualifikasi pegawai yang tidak selalu memadai untuk melaksanakan tugas secara efisien dan responsif terhadap kebutuhan warga.

## **KESIMPULAN**

Implementasi kebijakan otonomi daerah di Kelurahan Padang Bulan, Medan, Sumatera Utara, melibatkan pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke kelurahan untuk menangani berbagai urusan lokal, termasuk pelayanan publik, pengelolaan anggaran, dan program pembangunan. Meskipun kebijakan ini memberikan kelurahan lebih banyak otonomi, beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana masih menghambat pelaksanaannya. Upaya peningkatan kapasitas aparatur kelurahan serta evaluasi rutin dilakukan untuk memperbaiki kinerja pelayanan dan tata Kelola. Otonomi daerah akan bermakna ketika akuntabilitas maupun akseptabilitas pemerintah daerah terhadap masyarakatnya terjawab dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik yang berkualitas di daerahnya. Dampak kebijakan otonomi daerah terhadap pelayanan publik di Kelurahan Padang Bulan, Medan, telah memberikan kelurahan lebih banyak kewenangan dalam mengelola urusan lokal. Hal ini meningkatkan responsivitas pelayanan publik, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Namun, masih ada tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, dan konektivitas teknologi, yang menghambat optimalisasi pelayanan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Br Bangun, Adelina Sri Mustika (2022) Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan. Undergraduate thesis, UNIMED
- Ridwan, I. H. J., & Achmad Sodik, S. H. (2023). Hukum Tata Ruang: dalam konsep kebijakan otonomi daerah. Nuansa Cendekia.
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1-228.