

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA WALI KOTA MEDAN 2021-2024 DI KELURAHAN INDRAKASIH KECAMATAN MEDAN TEMBUNG

Amalia Apriliani¹, Joya Urmila Lubis², Rendi Jonatan Lumban Gaol³, Trima Uasito Tampubolon⁴, Petrus Medikson Pardede⁵, Julia Ivanna⁶
amaliaapriliani20@gmail.com¹, joyalubis5@gmail.com², rendilumbangaol2@gmail.com³,
trimauasitotampubolon@gmail.com⁴, diksonlibas@gmail.com⁵, juliaivanna@gmail.com⁶
Universitas Negeri Medan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Wali Kota Medan Bobby Nasution, selama periode 2021-2024, berdasarkan persepsi masyarakat terkait dengan pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, dan kebijakan ekonomi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan data dikumpulkan melalui wawancara dengan tujuh responden di Kelurahan Indrakasih, Kecamatan Medan Tembung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat secara umum mengapresiasi upaya peningkatan infrastruktur, terutama perbaikan jalan dan penanggulangan banjir yang membawa manfaat nyata. Program gotong-royong yang digalakkan oleh pemerintah kota juga diapresiasi karena berhasil meningkatkan kebersihan lingkungan. Namun, masyarakat masih menyampaikan keluhan terkait kualitas proyek infrastruktur yang dianggap tidak merata, lambatnya respon pemerintah terhadap berbagai keluhan publik, serta pelayanan kesehatan dan pendidikan yang dianggap belum optimal. Dalam hal kebijakan ekonomi, upaya pemerintah kota untuk mendukung pengembangan UMKM diterima dengan baik oleh sebagian masyarakat, terutama pelaku usaha kecil. Namun, terdapat kritik dari sektor informal yang merasa belum mendapatkan perhatian yang memadai, khususnya pekerja tradisional yang sulit bersaing dengan perkembangan teknologi modern. Responden juga menyebutkan bahwa beberapa program bantuan ekonomi belum dirasakan dampaknya secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Secara keseluruhan, meskipun ada kemajuan dalam beberapa aspek, penelitian ini menyoroti bahwa pemerintah kota perlu meningkatkan responsivitas, pemerataan manfaat, dan memperbaiki kualitas pelayanan publik untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

Kata Kunci: Kinerja Wali Kota, Bobby Nasution, Infrastruktur, Pelayanan Publik, Kebijakan Ekonomi, Kepuasan Masyarakat, Medan.

ABSTRACT

This research examines the challenges in learning Citizenship Education (PKn) at the Elementary School (SD) level in Indonesia, especially in the context of implementing the 2013 Curriculum. This curriculum is designed to overcome the weaknesses of previous education which focused too much on cognitive competence, by adding dimensions of attitudes and skills that based on creativity, innovation and productivity. However, its implementation faces various obstacles such as teachers' lack of understanding of new learning concepts and approaches, a curriculum that is too dense, and a lack of collaboration with education stakeholders. This research also found that many teachers have difficulty preparing effective learning plans and implementing a scientific approach in the teaching and learning process. Apart from that, challenges such as lack of support for facilities and infrastructure, as well as low student participation in Civics learning are obstacles in achieving the expected goals of developing student character. Through observations and interviews with teachers and students, this research identified that curriculum changes require significant adaptation from teachers to develop more interactive and relevant learning strategies. This research recommends improving the quality of human resources and adapting learning methods to suit student needs, so that Civics learning can become more interesting and effective in shaping student character in accordance with national education goals.

Keywords: Mayor's Performance, Bobby Nasution, Infrastructure, Public Services, Economic Policy, Community Satisfaction, Medan.

PENDAHULUAN

Kinerja walikota sangat berperan aktif dalam menentukan keberhasilan pemerintah daerah dan dampaknya terhadap masyarakat. Sebagai pemimpin eksekutif di tingkat kota, Walikota memiliki tanggung jawab yang luas mulai dari pembuatan kebijakan, serta pelaksanaan program-program yang di rancang. dalam konteks otonomi daerah, walikota harus mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan Perundang-Undang yang telah disepakati dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Tugas utama ini mencakup penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Pendek, pengelolaan anggaran daerah dan menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat. Salah satu aspek yang paling penting dalam kinerja walikota adalah kemampuan mengelola anggaran daerah, agar setiap program-program yang di rancang bisa terlaksana dan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik, pendidikan, kesehatan serta infrastruktur. Selain itu, walikota harus mampu mengkoordinasikan dengan berbagai perangkat daerah untuk mencapai tujuan pembangunan yang ditetapkan tugas ini mencakup pengawasan terhadap warga sipil dan instansi terkait agar setiap program yang rancang bisa tercapai dan berjalan dengan baik.

Dalam penelitian, walikota yang dimaksud adalah Muhammad Bobby Afif Nasution yang menjabat periode 2021-2024. Jika mengaitkan dengan visi misi, Adapun yang penulis ketahui visi dari walikota medan periode 2021-2024 adalah Terwujudnya Masyarakat Kota Medan yang Berkah, Maju, dan kondusif. Sedangkan, misi nya adalah Medan membangun, Medan kondusif, Medan inovatif dan medan beridentitas. Dari visi dan misi Bobby Nasution dan Auli Rahman (Wali Kota Medan) banyak beragam opini masyarakat yang menyampaikan beberapa program telah dijalankan dalam masa kepemimpinanya Bobby Nasution. Sesuai dengan Sumber dari Dinas Kominfo Kota Medan menjelaskan hal ini juga dapat dilihat dari banyaknya pembangunan yang dilakukan oleh pasangan Bobby Nasution dan Auli Rahmandi wilayah kota medan. Wali Kota Medan pada periode ini konsisten menepati janji-janji yang disampaikannya saat kampanye. Kerap dia menyampaikan janji kampanyenya dulu telah menjadi janji Pemko Medan. Seluruh perangkat daerah berkewajiban bersama dirinya untuk menepati janji tersebut. Dengan mengembangkan jaringan kolaborasi, perencanaan matang disertai target yang jelas. Akan tetapi masih banyaknya program yang pelaksanaan pembangunan di Kota Medan banyak yang menganggap kurang sesuai seperti jalan yang belum diperbaiki (rusak atau berlubang), pelayanan. Serta masih kurangnya bantuan dana pendidikan yang harusnya disalurkan ke masyarakat yang membutuhkan, tetapi kenyataannya tidak menimbulkan kerugian bagi masyarakat.

Kajian terhadap analisis masyarakat terhadap walikota Medan merupakan hal yang sangat penting untuk memahami sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kota dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat tidak hanya mencerminkan penilaian emosional terhadap layanan yang diterima, tetapi juga menjadi indikator utama dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan dan program yang diimplementasikan oleh pemerintah. Dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan, seperti kualitas pelayanan, dan transparansi, analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja Wali Kota. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut.

METODOLOGI

Penelitian kualitatif menunjukkan penelitian yang menjadi penting setelah masalah yang diteliti secara kuantitatif, namun resolusinya tetap tidak diungkapkan. Dapat diperdebatkan bahwa ketika pertanyaan seseorang bertahan tanpa henti, mendorong keinginan untuk eksplorasi mendalam tentang suatu kesulitan, terutama dalam kasus-kasus di mana dugaan sulit dipahami atau membuat asumsi menjadi sulit, analisis kualitatif muncul sebagai tindakan yang sesuai. Penelitian deskriptif merupakan strategi penelitian dimana di dalamnya peneliti menyelidiki kejadian, fenomena kehidupan individu-individu dan meminta seorang atau sekelompok individu untuk menceritakan kehidupan mereka (Rusandi & Rusli, hal 2).

Dalam penelitian ini, penulis memakai metode penelitian kualitatif deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan penelitian yang ada tanpa mengilustrasikannya menyediakan operasionalisasi data variable diperiksa melalui wawancara secara langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Wali Kota Medan, Bobby Nasution, dalam periode 2021 hingga 2024, merupakan refleksi dari bagaimana berbagai kebijakan dan program yang diimplementasikan berdampak pada kehidupan sehari-hari warga. Dari wawancara dengan tujuh responden di Kelurahan Indrakasih, Kecamatan Medan Tembung, didapatkan variasi pendapat yang menunjukkan perbedaan persepsi mengenai pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, dan kebijakan ekonomi serta sosial.

1. Persepsi Masyarakat terhadap Pembangunan Infrastruktur

Pembangunan infrastruktur adalah salah satu aspek yang mendapatkan perhatian utama dalam kepemimpinan Bobby Nasution. Mayoritas responden, seperti Bapak Suprianto dan Ibu Nuraini, menyatakan apresiasi terhadap kemajuan yang terlihat dalam perbaikan jalan dan proyek pengendalian banjir. Wali Kota Medan sering kali dipuji karena terjun langsung ke lapangan, menunjukkan komitmennya terhadap realisasi proyek-proyek tersebut.

Bapak Suprianto mengungkapkan bahwa perbaikan infrastruktur, terutama dalam hal penanganan banjir, telah membawa manfaat langsung bagi masyarakat, khususnya di daerah-daerah rawan banjir. Peningkatan kualitas jalan juga dinilai berdampak pada kemudahan mobilitas warga serta mendorong aktivitas ekonomi lokal. Namun, apresiasi ini diiringi dengan harapan bahwa perbaikan akan terus berlanjut agar dapat dirasakan secara merata oleh semua lapisan masyarakat.

Di sisi lain, ada beberapa keluhan mengenai kualitas proyek infrastruktur yang dilakukan. Bapak Hermansyah dan Ibu Siti mengkritik lambatnya perbaikan jalan di beberapa wilayah, terutama di daerah yang sering dilalui kendaraan berat. Mereka juga menyebut bahwa kualitas material yang digunakan terkadang kurang memadai, sehingga menyebabkan jalan cepat rusak atau bahkan menjadi licin saat hujan, yang berpotensi membahayakan pengguna jalan.

2. Tantangan dalam Pelayanan Publik

Pelayanan publik juga menjadi salah satu sorotan utama dalam penilaian masyarakat terhadap kinerja Wali Kota Medan. Sebagian besar responden merasakan adanya perbaikan dalam pelayanan administrasi dan pengelolaan fasilitas publik, seperti peningkatan kebersihan lingkungan melalui program gotong-royong yang didorong oleh pemerintah kota. Ibu Nuraini menyebut bahwa kegiatan gotong-royong ini efektif dalam mengurangi genangan air dan menjaga kebersihan lingkungan di wilayah tempat tinggalnya.

Namun, masih ada sejumlah tantangan yang dirasakan oleh masyarakat, terutama dalam hal responsivitas pemerintah terhadap keluhan publik. Bapak Paizan menyampaikan

bahwa meskipun ada kemajuan dalam pelayanan publik, beberapa keluhan masyarakat, seperti perbaikan jalan atau pelayanan kesehatan, membutuhkan waktu yang cukup lama untuk ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kapasitas pemerintah dalam merespons masalah secara cepat.

3. Kebijakan Ekonomi dan Pengaruhnya terhadap Warga

Kebijakan ekonomi yang diusung oleh Bobby Nasution, khususnya dalam mendukung pengembangan UMKM dan penciptaan lapangan kerja, mendapatkan tanggapan beragam dari masyarakat. Beberapa warga, seperti Bapak Suprianto, mengapresiasi upaya pemerintah dalam menciptakan kondisi yang kondusif bagi perekonomian lokal. Ia merasa bahwa pembangunan infrastruktur membantu mendorong pertumbuhan ekonomi di wilayahnya dengan memperlancar akses transportasi dan distribusi barang.

Namun, sebagian masyarakat, terutama yang bekerja di sektor informal, merasakan dampak negatif dari kebijakan ekonomi yang belum sepenuhnya inklusif. Bapak Hermansyah, seorang tukang becak, menyebutkan bahwa persaingan dengan layanan transportasi berbasis aplikasi telah mengurangi pendapatannya secara signifikan. Ia merasa bahwa pemerintah perlu memberikan perhatian lebih terhadap nasib para pekerja tradisional yang sulit beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

Selain itu, Ibu Sumarni, seorang pedagang kecil, juga menyoroti bahwa dukungan terhadap sektor UMKM masih belum merata. Ia berharap ada kebijakan yang lebih konkret untuk membantu pedagang kecil dalam mengakses modal usaha dan fasilitas pendukung lainnya. Menurutnya, pembangunan infrastruktur memang penting, tetapi dampak langsung terhadap kesejahteraan ekonomi masyarakat kecil masih belum dirasakan secara optimal.

4. Dampak Sosial dan Lingkungan

Selain ekonomi, kebijakan sosial dan lingkungan juga menjadi fokus dalam pemerintahan Bobby Nasution. Program-program yang berorientasi pada pengelolaan sampah dan pengendalian banjir telah mendapatkan apresiasi dari sebagian masyarakat. Ibu Nuraini menyebut bahwa program gotong-royong yang melibatkan warga dalam membersihkan lingkungan sekitar telah membantu mencegah banjir di wilayahnya.

Namun, tantangan dalam penanganan masalah banjir masih dirasakan oleh beberapa responden. Bapak Suprianto menyatakan bahwa meskipun ada kemajuan dalam program pengendalian banjir, beberapa titik di Medan Tembung masih sering terendam saat hujan deras. Ia menekankan bahwa solusi jangka panjang dan lebih komprehensif diperlukan untuk mengatasi masalah ini secara menyeluruh.

Di sisi lain, Bapak Paizan menyebut bahwa edukasi kepada masyarakat terkait pentingnya menjaga kebersihan lingkungan masih perlu ditingkatkan. Ia berpendapat bahwa perilaku warga yang sering kali membuang sampah sembarangan menjadi salah satu penyebab utama terjadinya banjir. Oleh karena itu, ia berharap pemerintah lebih fokus pada program-program edukasi lingkungan yang dapat mengubah perilaku masyarakat secara berkelanjutan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, terlihat adanya apresiasi terhadap upaya yang telah dilakukan oleh Wali Kota Medan, Bobby Nasution, dalam membangun infrastruktur dan meningkatkan pelayanan publik. Namun, masih ada beberapa aspek yang membutuhkan perhatian lebih, seperti kualitas pelaksanaan proyek infrastruktur, percepatan pelayanan publik, serta kebijakan ekonomi yang lebih inklusif bagi pekerja di sektor informal.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Wali Kota Medan pada dasarnya dipengaruhi oleh dampak langsung yang mereka rasakan dari berbagai program yang diimplementasikan. Warga yang merasa bahwa pembangunan infrastruktur dan kebijakan sosial memberikan manfaat langsung cenderung lebih puas, sementara warga yang belum

merasakan dampak positif secara signifikan, terutama dalam aspek ekonomi dan pelayanan publik, cenderung menunjukkan ketidakpuasan.

Secara keseluruhan, kinerja Bobby Nasution selama periode 2021-2024 telah menunjukkan kemajuan yang berarti, terutama dalam pembangunan fisik kota. Namun, untuk mencapai kepuasan masyarakat yang lebih merata, pemerintah perlu lebih responsif terhadap keluhan warga dan memastikan bahwa manfaat dari setiap kebijakan dan program dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang berada di sektor ekonomi informal dan daerah-daerah yang masih tertinggal dalam hal infrastruktur.

Hasil Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Indrakasih Kecamatan Medan Tembung

NO	NAMA RESPONDEN	KEBIJAKAN	KETERANGAN
1.	Bapak Paizan	Infrastruktur,dan ekonomi	Kurang puas
2.	Ibu Ainun	Pendidikan	Cukup puas
3	Ibu Sumarni	Kesehatan dan ekonomi	Kurang puas
4.	Bapak Hermansyah	Infrastruktur dan pembangunan	Kurang puas
5.	Ibu Nuraini	Lingkungan dan kebersihan	Sangat Puas
6	Bapak Suprianto	Infrastruktur dan jalan	Sangat puas
7.	Ibu Siti	infarastruktur jalan	Cukup puas

KESIMPULAN

Kinerja Wali Kota Medan, Bobby Nasution, pada periode 2021-2024 menunjukkan adanya kemajuan yang signifikan, terutama dalam pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik. Dari hasil penelitian yang melibatkan wawancara dengan beberapa warga di Kelurahan Indrakasih, Kecamatan Medan Tembung, masyarakat umumnya mengapresiasi perbaikan jalan dan upaya penanggulangan banjir, meskipun masih terdapat keluhan terkait kualitas pelaksanaan proyek dan distribusi manfaat yang belum merata.

Beberapa masyarakat merasa puas atas kinerja walikota yang mencerminkan bahwa dari beberapa masyarakat di Kelurahan Indrakasih Kecamatan Medan tembung yang puas mengapresiasi upaya pemerintah kota dalam meningkatkan pelayanan publik, infrastruktur, termasuk jalan lalu pedidikan dan kebijakan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Program-program selama masa kepemimpinan Bapak Bobby ini, seperti pengembangan fasilitas umum dan penanganan masalah sosial, telah memberikan dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat.

Namun, meskipun terdapat tingkat kepuasan yang baik, masih ada sebagian masyarakat yang merasa kurang puas dengan beberapa aspek. Beberapa hal yang diangkat mencakup jalanan yang rusak/berlubang, pelayanan rumah yang kurang terhadap pasien BPJS, pekerjaan tukang becak yang lambat laun mulai langka karna kedatangan ojek online yang juga diduung oleh pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan, tantangan-tantangan tersebut harus diidentifikasi dan diatasi agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi, pemerintah kota perlu lebih responsif dan inklusif dalam merancang serta melaksanakan kebijakan. Tantangan yang dihadapi dalam sektor infrastruktur, pelayanan publik, dan ekonomi perlu dijawab dengan langkah-langkah yang lebih konkret dan merata agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan dampak positif dari setiap program yang diimplementasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Desfitawarni, D., Syamsurizaldi, S., & Fatimah, F. (2022). KEPEMIMPINAN INOVATIF WALIKOTA PAYAKUMBUH DALAM MEMBANGUN CITY BRANDING “PAYAKUMBUH, THE CITY OF RANDANG.” *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 138–155. <https://doi.org/10.26618/kjap.v8i2.77>
- Fransiari, E., Warouw, S. P., & Brahmana, N. E. (2021). Implementasi Kebijakan Penanggulangan Bencana Banjir di Masyarakat Kota Medan Tahun 2020. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 11(2), 201–211. <https://doi.org/10.52643/jbik.v11i2.1250>
- Gustian Isvarido, E., & Priskap, R. (2022). KEWENANGAN PELAKSANA TUGAS (Plt) BUPATI/WALIKOTA DALAM SISTEM PEMERINTAHAN DAERAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2014. *Limbago: Journal of Constitutional Law*, 2(3), 336–348. <https://doi.org/10.22437/limbago.v2i3.20084>
- Raid, N., Nasrizal, N., & Yasmeardi, F. Y. (2021). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI ERA COVID-19. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(2), 123–130. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.209>
- Roberto, Andreas, et al. “Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, vol. 1, no. 1, 23 Apr. 2019, pp. 35–41. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v1i1.172>. Accessed 2 Mar. 2022.
- Rohjan, J., Ummah, T. M., Syarifudin, D., & Tou, H. J. (2023). KAJIAN INFRASTRUKTUR SEBAGAI DASAR PENGEMBANGAN KAWASAN MINAPOLITAN DI KABUPATEN INDRAMAYU. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 9(2), 3394. <https://doi.org/10.25157/ma.v9i2.11112>
- Rusandi, and Muhammad Rusli. “Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif Dan Studi Kasus.” *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam* 2.1 (2021): 48–60. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*. Web
- Silaban, R. S., Harahap, P. A., & Manurung, A. M. (2023). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Wali Kota Medan Periode. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2). <https://doi.org/10.31316/jk.v7i2.5639>
- T.W.M, H., & Simangunsong, F. (2021). Kepemimpinan Walikota dalam Mewujudkan Visi Pembangunan Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 di Kota Sibolga Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan*, 7(2), 20–37. <https://doi.org/10.37058/jipp.v7i2.3292>
- Zahra, K., Riris Hotma Roito Manalu, Rana Nabillah, & Putri Kemala Dewi. (2024). Analisis Dampak Pembangunan Infrastruktur Jalan terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kecamatan Medan Tembung. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(3), 1857–1866. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i3.1070>