

BAB III

ANALISA SISTEM BERJALAN

3.1. Tinjauan Kelurahan

Pada tinjauan kelurahan ini akan dibahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan tingkat kepuasan Kelurahan Kramat Jati. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan bagi masyarakat, melalui kualitas pelayanan menciptakan kepuasan masyarakat.

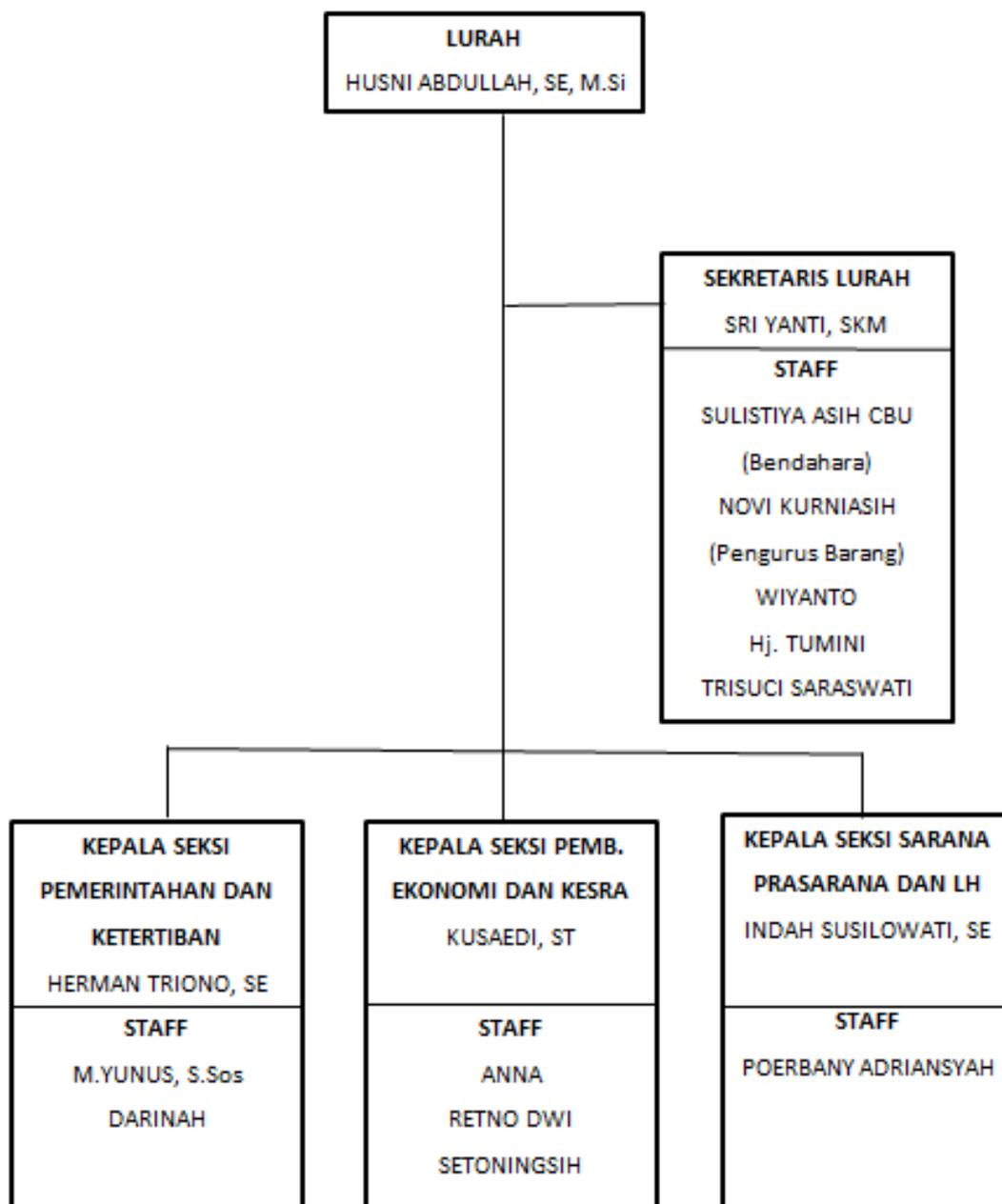
Kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh kelurahan akan diketahui apabila melakukan suatu pengukuran dan pengujian terhadap masyarakat. Pelayanan di nilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

3.1.1. Sejarah Kelurahan Kramat Jati

Berdiri pada 04 Maret 1995 dengan luas wilayah Kelurahan Kramat Jati berdasarkan keputusan Gubernur Kepala Daerah Khusus Ibukota (KDKI) Jakarta sebagaimana telah disajikan pada bagian terdahulu, adalah seluas 151,58 Ha. Kelurahan Kramat Jati merupakan salah satu dari 7 (tujuh) Kelurahan yang berada dalam koordinasi Kecamatan Kramat Jati pada wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur yang terdiri dari 10 (sepuluh) Kecamatan. Pemerintahan Kelurahan antara lain mempunyai tugas melaksanakan pelayanan masyarakat di wilayahnya.

3.1.2. Struktur Organisasi dan Fungsi

Struktur Organisasi Perusahaan merupakan sebuah hirarki dalam mendeskripsikan komponen-komponen penyusunan suatu perusahaan. Dalam Satuan Pelaksanaan Kelurahan Kramat Jati, terdapat struktur atau susunan organisasi yang tertera sebagai berikut :



Sumber (Profil Kelurahan Kramat Jati,2016)

Gambar III.1
Struktur Organisasi Kelurahan Kramat Jati

Uraian tugas dari tiap-tiap jabatan adalah sebagai berikut :

a. Lurah

1. Melaksanakan kegiatan pemerintah kelurahan.
2. Melaksanakan kegiatan pemberdayaan masyarakat, pelayanan umum terhadap masyarakat dan menyelenggarakan ketentraman umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pembinaan lembaga kemasyarakatan.
3. Melaksanakan pelaporan kegiatan tugas periodic dan tepat waktu kepada Kepala Daerah melalui Camat.
4. Melaksanakan koordinasi terhadap jalannya Pemerintahan Kelurahan dan Pelaksanaan Pembangunan.

b. Sekretaris Lurah

1. Melaksanakan koordinasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perangkat Kelurahan meliputi administrasi umum, surat menyurat, kearsipan dan ke rumah tanggaan Kelurahan.
2. Melaksanakan pengumpulan, mengevaluasi data dan perumusan program serta petunjuk untuk keperluan pembinaan penyelenggaraan tugas di Kelurahan.
3. Melaksanakan administrasi kepegawaian yang meliputi kenaikan pangkat, mutasi, pensiun, penghargaan dan kesejahteraan pegawai.
4. Melaksanakan administrasi keuangan meliputi penyusunan anggaran, pengelolaan keuangan, akuntansi dan pembukuan belanja kantor.
5. Melaksanakan penyusunan pedoman dan juknis kesekretariatan dan seksi-seksi dengan prinsip KISS baik unsur lingkup Kelurahan maupun dengan

SKPD terkait, melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan hasil kegiatan program strategis Kelurahan, secara berkala sebagai penyusunan Renstra, RKT dan LAKIP Kelurahan.

6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

c. Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketertiban

1. Mengumpulkan, mengolah dan mengevaluasi data di bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban.
2. Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat.
3. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di bidang tugas pungutan PBB.
4. Membantu pelaksanaan dan pengawasan Pemilu.
5. Membantu pelaksanaan tugas di bidang keagrariaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Melaksanakan penyusunan pelaporan di bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat meliputi KK, KTP, Surat Tanah, Izin Keramaian dan lain-lain.
8. Melaksanakan pendataan, pengumpulan, pengolahan dan pelaporan data.
9. Kependudukan, gangguan keamanan dan ketertiban serta bencana alam.
10. Melaksanakan kegiatan Penyusunan Buku Profil dan Monografi Kelurahan.
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

d. Seksi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup

1. Melaksanakan penyusunan program kerja pelaksanaan berkaitan dengan pengembangan peningkatan perekonomian masyarakat dan pemngembangan pembagunan wilayah Kellurahan, serta Kebersihan dan Lingkungan di wilayah Kelurahan.
2. Melasanakan kegiatan pembinaan terhadap perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perekonomian masyarakat.
3. Melaksanakan pembinaan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta menjaga dan memelihara sarana dan prasarana fisik di lingkungan Kelurahan.
4. Melaksanakan administrasi perekonomian dan pembangunan di Kelurahan.
5. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap perekonomian masyarakat.
6. Menyusun laporan kepada atasan atas keadaan perekonomian dan pembangunan.
7. Melakukan kegiatan untuk membantu program pemerintah dalam pengawasan dan bimbingan kebersihan dan lingkungan hidup.
8. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait masalah kebersihan dan lingkungan hidup tingkat Kelurahan.
9. Melakukan kegiatan peningkatan kebersihan, keindahan, kesehatan, penghijauan serta kelestarian hidup.

- e. Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat
1. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di bidang kesejahteraan rakyat.
 2. Menghimpun permasalahan yang berhubungan dengan bantuan sosial ke masyarakatan, pemberdayaan olah raga, keagamaan, kesejahteraan penduduk dan ke budayaan.
 3. Membantu fasilitas pelaksanaan ketenagakerjaan, ketahanan pangan, pemberdayaan masyarakat, perempuan dan anak.
 4. Membantu mengumpulkan dan menyalurkan dana/bantuan terhadap korban bencana alam dan ancaman lainnya.
 5. Membantu pelaksanaan pembinaan kesejahteraan keluarga, karang taruna, pramuka dan organisasi ke masyarakatan lainnya.
 6. Melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi terkait yang berhubungan dengan pelaksanaan bidang kesejahteraan rakyat dan pemberdayaan masyarakat.
 7. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap penyelenggaraan kemasyarakatan, sosial, kepemudaan, ormas, kesehatan, pendidikan, olah raga dan keagamaan
 8. Melaksanakan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
 9. Mengumpulkan dan menyusun laporan di bidang kesejahteraan masyarakat.

3.2. Prosedur Sistem Berjalan

Suatu prosedur atau tahap-tahap yang dilakukan sebelum memulai suatu kegiatan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan disebut prosedur sistem berjalan. Sesuai dengan

prosedur sistem berjalan yang ada pada Kelurahan Kramat Jati, prosedur sistem berjalan yang diambil melewati beberapa proses sebagai berikut .

1. Prosedur Pemeriksaan Berkas Pemohon

Petugas loket menerima berkas pemohon untuk diperiksa kelengkapan berkas yang diajukan dan keabsahan dokumen. Jika tidak melengkapi berkas akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.

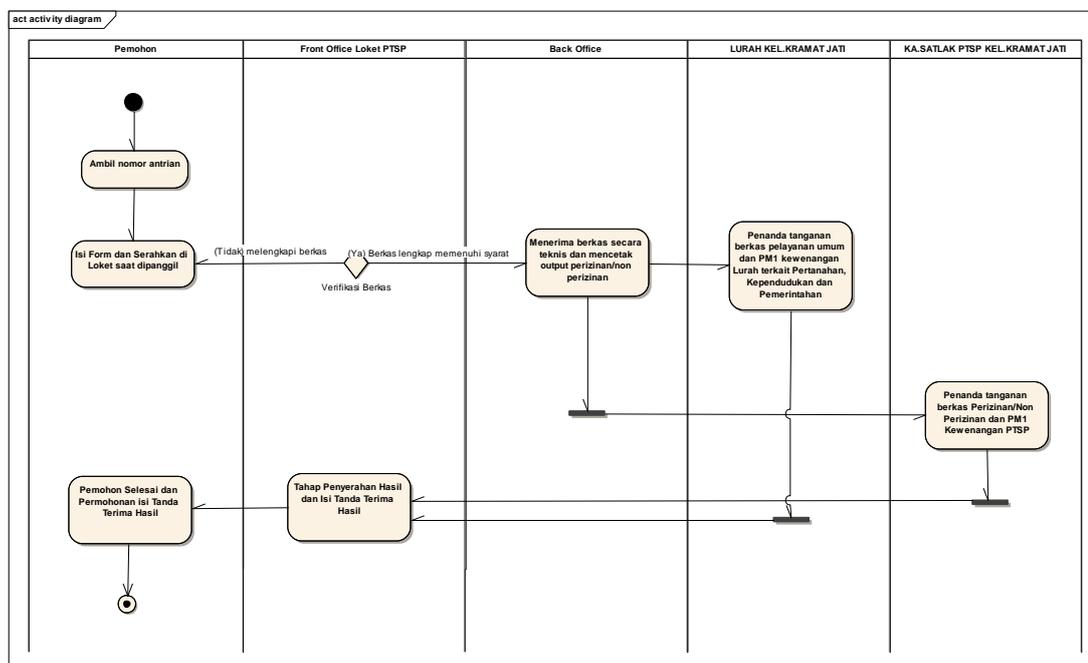
2. Prosedur pembuatan Surat Keterangan Pemohon

Setelah diperiksa oleh petugas loket, berkas diserahkan ke bagian Back Office untuk diperiksa kembali, kemudian dibuatkan surat keterangan dan PM 1.

3. Prosedur Pengesahan Surat Keterangan Pemohon

Dokumen dan PM 1 diserahkan ke lurah atau pejabat yang berwenang untuk ditanda tangani. Dokumen dan PM 1 yang sudah ditanda tangani di cek kembali oleh Back Office dan di catat di register.

3.3. Activity Diagram



Sumber (Profil Kelurahan Kramat Jati,2016)

Gambar III.2
Activity Diagram Alur Proses Permohonan Loker PTSP Kelurahan Kramat Jati

3.4. Bentuk Sistem Masukan

Dokumen yang menjadi masukan sistem akan diuraikan lebih lanjut menjadi spesifikasi bentuk dokumen masukan berupa penjelasan rinci dari dokumen tersebut. Dokumen masukan yang mengalir di sistem terdiri dari tiga (3) dokumen yaitu surat pengantar RT dan RW, Fotocopy KK, dan fotocopy KTP.

1. Nama dokumen : Surat Pengantar dari RT dan RW
 - Fungsi : Syarat untuk pembuatan surat pengantar SKCK, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat pindah datang, surat pindah keluar.
 - Sumber : Pemohon
 - Tujuan : Administrasi
 - Frekuensi : Setiap kali pemohon mengajukan surat keterangan
 - Jumlah : 1 lembar
 - Bentuk : Lampiran A-1

2. Nama dokumen : Fotocopy Kartu Tanda Penduduk
 - Fungsi : Syarat pembuatan surat keterangan
 - Sumber : Pemohon
 - Tujuan : Administrasi
 - Frekuensi : Setiap kali pemohon mengajukan surat keterangan
 - Jumlah : 1 lembar
 - Bentuk : Lampiraan A-2

3. Nama dokumen : Fotocopy Kartu Keluarga
- Fungsi : Syarat pembuatan surat keterangan
- Sumber : Pemohon
- Tujuan : Administrasi
- Frekuensi : Setiap kali pemohon mengajukan surat keterangan
- Jumlah : 1 lembar
- Bentuk : Lampiraan A-3

3.5. Bentuk Sistem Keluaran

Dokumen yang menjadi keluaran sistem akan diuraikan lebih lanjut menjadi spesifikasi bentuk dokumen keluaran berupa penjelasan rinci dari dokumen tersebut. Dokumen keluaran yang dialirkan oleh sistem terdiri dari satu (1) dokumen yaitu Pengantar Surat Pengantar Catatan Kepolisian (SKCK).

- Nama dokumen : Pengantar Surat Pengantar Catatan Kepolisian (SKCK)
- Fungsi : Syarat pembuatan Catatan Kepolisian (SKCK)
- Sumber : Administrasi
- Tujuan : Pemohon
- Frekuensi : Setiap kali pemohon mengajukan surat keterangan
- Jumlah : 1 lembar
- Bentuk : Lampiraan B-1

3.6. Permasalahan Pokok

Masalah yang berada di Kelurahan Kramat Jati adalah dimana data front office disimpan di excel, dimana memang membantu dalam perhitungan dari jumlah

pemohon yang datang, namun memiliki kekurangan dimana operator loket dan peserta didik yang melakukan kuliah kerja praktek terkadang lupa untuk men-save hasil dari pemohon yang datang dan mengakibatkan data hilang.

3.7. Pemecahan Masalah

Permasalahan yang terjadi pada Kelurahan Kramat Jati lebih mendasar dan terletak pada sumber daya manusia serta sistem yang dijalankan masih sistem manual, sehingga harus melakukan tindakan yang efektif dan juga efisien terhadap permasalahan yang timbul serta dalam mengambil langkah-langkah yang sesuai dengan tujuan instansi agar instansi pada Kelurahan Kramat Jati lebih maju di kemudian harinya.

Adapun alternatif pemecahan masalah yang saya sarankan yaitu :

1. Beralih dari sistem manual ke sistem komputerisasi agar lebih efektif dan efisien, serta meminimalisir dari berbagai resiko, seperti kehilangan data akibat operator lupa men-save data yang di excel dan tiba-tiba komputer merestart sendiri.
2. Menambah jumlah staf kelurahan di bagian loket agar proses pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien.