

STRATEGI KECAMATAN MEDAN PERJUANGAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK PADA BIDANG KESEJAHTERAAN SOSIAL

Ade Irma¹

¹Alumni Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

eMail: adeirma24082001@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik pada bidang kesejahteraan sosial menjadi salah satu indikator utama keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, khususnya kelompok rentan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh Kecamatan Medan Perjuangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesejahteraan sosial serta mengevaluasi efektivitas pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dari berbagai sumber, termasuk aparatur kecamatan dan masyarakat penerima layanan. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, interpretasi, dan penarikan kesimpulan. Kerangka teori yang digunakan mengacu pada teori strategi manajemen dari Robert M. Grant yang mencakup aspek ketepatan sasaran, ketepatan tujuan, dan tindakan. Selain itu, kualitas pelayanan dianalisis menggunakan sepuluh indikator pelayanan menurut Kencana Syafie dan Welasari, seperti keandalan, responsivitas, kompetensi, aksesibilitas, keamanan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh camat telah meliputi evaluasi kinerja kepala lingkungan, kolaborasi dengan lintas sektor, dan penyusunan program sosial seperti BLT, PKH, dan bantuan disabilitas. Namun demikian, implementasi strategi tersebut belum sepenuhnya optimal. Ditemukan sejumlah kendala, seperti kurangnya pemerataan distribusi bantuan, keterbatasan SDM dan infrastruktur, serta lemahnya komunikasi dengan masyarakat. Masih terdapat warga yang tidak layak menerima bantuan dan sebaliknya, warga yang layak justru terlewatkan. Kesimpulannya, strategi yang diterapkan telah memberikan arah yang jelas namun masih membutuhkan perbaikan dari segi koordinasi, transparansi, dan evaluasi berkelanjutan agar kualitas layanan kesejahteraan sosial dapat benar-benar dirasakan merata oleh masyarakat.

Kata kunci: Strategi, Pemerintahan Kecamatan, Pelayanan Publik, Kesejahteraan Sosial, Medan Perjuangan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud konkret dari kehadiran negara dalam menjawab kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Dalam sistem pemerintahan yang desentralistik seperti di Indonesia, pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi juga pemerintah daerah, termasuk pada tingkat kecamatan. Kecamatan sebagai

unit kerja administratif memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan langsung kepada masyarakat, baik di bidang administrasi maupun sosial. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan pemerintah daerah dalam membangun kepercayaan publik dan memperkuat legitimasi negara.

Di antara berbagai jenis pelayanan publik, pelayanan di bidang kesejahteraan

sosial memegang peranan strategis karena langsung bersinggungan dengan kelompok masyarakat rentan, seperti lansia, penyandang disabilitas, anak-anak terlantar, dan keluarga prasejahtera. Pelayanan ini mencakup berbagai program bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Langsung Tunai (BLT), bantuan disabilitas, serta pelayanan rehabilitasi sosial lainnya. Pelayanan kesejahteraan sosial bukan hanya soal distribusi bantuan, tetapi juga menyangkut keadilan sosial, pemerataan, transparansi, dan keberlanjutan. Dalam konteks ini, strategi pemerintah kecamatan dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi pelayanan menjadi sangat krusial.

Camat sebagai pimpinan wilayah memiliki kewenangan untuk merumuskan strategi pelayanan, melakukan koordinasi lintas sektor, serta membina para kepala lingkungan dan aparat kelurahan agar mampu melaksanakan pelayanan secara profesional. Di sisi lain, masyarakat memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemudahan akses, kejelasan informasi, kecepatan layanan, serta keadilan dalam penerimaan bantuan sosial. Kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas layanan menjadi tantangan yang harus dihadapi dengan strategi pelayanan yang terukur dan berorientasi pada hasil.

Berbagai kebijakan pelayanan sosial telah digulirkan oleh pemerintah pusat, termasuk melalui Kementerian Sosial, namun efektivitasnya sangat ditentukan oleh strategi implementasi di tingkat daerah. Menurut Robert M. Grant (2010), strategi organisasi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang digunakan untuk mencapai tujuan jangka panjang dengan memperhitungkan

sumber daya yang tersedia serta tantangan lingkungan. Strategi yang efektif harus mampu mengintegrasikan visi, pengorganisasian, pelaksanaan program, dan evaluasi terhadap hasil. Dengan demikian, strategi pelayanan publik di bidang kesejahteraan sosial harus dirancang secara sistematis dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Dalam konteks Kota Medan, Kecamatan Medan Perjuangan menjadi salah satu wilayah dengan kepadatan penduduk tinggi dan kompleksitas sosial yang cukup besar. Banyaknya warga yang masuk dalam kategori penerima bantuan sosial menjadi tantangan tersendiri dalam menyalurkan program secara tepat sasaran. Data dari kecamatan menunjukkan bahwa jumlah permintaan pelayanan sosial terus meningkat, sementara jumlah personel dan sarana prasarana pelayanan masih terbatas. Fenomena ini menimbulkan keluhan dari masyarakat, terutama terkait ketidaktepatan sasaran bantuan, kurangnya transparansi dalam pendataan, serta lambannya proses pencairan dan distribusi program.

Beberapa kasus menunjukkan bahwa warga yang tergolong mampu justru mendapatkan bantuan, sementara yang benar-benar membutuhkan justru terlewatkan. Hal ini menandakan lemahnya sistem pendataan, evaluasi, serta pengawasan. Meskipun telah ada kebijakan berbasis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), namun validasi dan verifikasi data di lapangan masih menghadapi banyak kendala. Keterlibatan aktif aparat lingkungan, kelurahan, serta koordinasi antar instansi

menjadi salah satu titik lemah dalam strategi pelayanan publik.

Di sisi lain, camat Medan Perjuangan telah menginisiasi beberapa strategi yang bertujuan memperbaiki kualitas pelayanan kesejahteraan sosial. Di antaranya adalah optimalisasi peran kepala lingkungan, evaluasi kinerja perangkat kelurahan, koordinasi lintas sektor dengan Dinas Sosial Kota Medan, serta upaya mempercepat layanan melalui pelayanan berbasis kelurahan. Strategi-strategi ini perlu dianalisis secara mendalam untuk melihat sejauh mana efektivitasnya dalam menjawab persoalan pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dalam kerangka pelayanan publik, kualitas layanan juga dapat diukur melalui indikator pelayanan seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kompetensi aparat, aksesibilitas layanan, jaminan keamanan data, serta empati terhadap pengguna layanan. Kencana Syafie dan Welasari mengidentifikasi sepuluh indikator kualitas pelayanan publik yang komprehensif untuk menganalisis penyelenggaraan pelayanan secara menyeluruh. Dalam penelitian ini, indikator tersebut digunakan untuk menilai kinerja strategi pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah kecamatan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis strategi yang dijalankan oleh Kecamatan Medan Perjuangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang kesejahteraan sosial. Fokus utama diarahkan pada bagaimana strategi dirancang, dikomunikasikan, dilaksanakan, serta bagaimana masyarakat meresponsnya. Penelitian ini

diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pelayanan yang lebih adaptif, transparan, dan berkeadilan di tingkat kecamatan sebagai penghubung antara pemerintah kota dan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam proses strategi pelayanan publik yang diterapkan oleh Kecamatan Medan Perjuangan dalam meningkatkan kualitas layanan di bidang kesejahteraan sosial. Dengan metode ini, peneliti dapat menangkap dinamika, makna, dan interaksi sosial yang terjadi dalam proses pelayanan, serta mengeksplorasi lebih dalam persepsi dan pengalaman para pelaksana dan penerima layanan.

Penelitian dilaksanakan di wilayah Kecamatan Medan Perjuangan, Kota Medan, Sumatera Utara, selama bulan April hingga Mei 2024. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposif berdasarkan pertimbangan bahwa kecamatan ini merupakan salah satu wilayah dengan jumlah penduduk yang padat, tingkat kebutuhan sosial yang tinggi, serta kompleksitas dalam penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial. Kecamatan ini juga menjadi locus berbagai program bantuan pemerintah yang membutuhkan strategi pelayanan publik yang efektif dan adaptif.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan sejumlah informan yang memiliki keterlibatan

langsung dalam perumusan dan pelaksanaan pelayanan publik, khususnya di bidang kesejahteraan sosial. Informan terdiri dari camat sebagai pengambil kebijakan utama di tingkat kecamatan, sekretaris camat, kepala seksi kesejahteraan sosial, kepala kelurahan, dan beberapa kepala lingkungan yang terlibat dalam proses pendataan dan distribusi bantuan. Selain itu, perwakilan dari Dinas Sosial Kota Medan juga diwawancarai untuk mendapatkan perspektif koordinatif antara pemerintah kecamatan dan instansi teknis. Di sisi lain, beberapa warga penerima manfaat bantuan sosial juga dijadikan informan untuk melihat respons masyarakat terhadap strategi pelayanan yang dijalankan.

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan publik di kantor kecamatan dan kelurahan, interaksi antara aparat dengan masyarakat, serta kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan. Dokumentasi diperoleh dari arsip kecamatan berupa laporan tahunan, data penerima bantuan sosial, regulasi teknis, serta dokumen pendukung lain yang relevan dengan fokus penelitian.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan model interaktif dari Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk naratif untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antarkomponen. Selanjutnya, kesimpulan ditarik dengan mengaitkan

temuan lapangan dengan kerangka teori strategi pelayanan publik yang digunakan.

Untuk menjaga validitas data, peneliti menerapkan teknik triangulasi, baik dari segi sumber maupun metode. Hasil wawancara diverifikasi melalui observasi lapangan dan dokumen resmi. Peneliti juga melakukan pengecekan ulang (member checking) kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan maksud dan pengalaman informan. Dengan demikian, data yang diperoleh tidak hanya kaya secara deskriptif, tetapi juga valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Melalui pendekatan dan teknik analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif dan objektif mengenai strategi yang dijalankan oleh Kecamatan Medan Perjuangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesejahteraan sosial, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang perbaikan di masa yang akan datang.

PEMBAHASAN

Strategi Kecamatan Medan Perjuangan dalam Peningkatan Layanan Kesejahteraan Sosial

Strategi pelayanan publik merupakan rangkaian langkah sistematis dan terstruktur yang dijalankan oleh institusi pemerintah dalam rangka mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas, responsif, dan tepat sasaran. Dalam konteks Kecamatan Medan Perjuangan, strategi yang diterapkan dalam bidang kesejahteraan sosial menjadi penting mengingat tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan sosial seperti bantuan tunai,

pangan, program keluarga harapan (PKH), serta akses terhadap fasilitas dasar lainnya. Penelitian ini menggunakan kerangka teori Robert M. Grant, yang menyebutkan bahwa strategi terdiri dari tiga komponen utama: penetapan sasaran, penetapan tujuan, dan tindakan nyata. Ketiga komponen ini menjadi dasar dalam menganalisis strategi pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah kecamatan.

Penetapan sasaran merupakan tahap awal dalam perumusan strategi. Sasaran yang dimaksud dalam konteks ini adalah menjangkau masyarakat yang benar-benar membutuhkan pelayanan sosial secara tepat. Camat Medan Perjuangan dalam wawancaranya menyampaikan bahwa strategi yang dilakukan adalah melalui kolaborasi dengan kepala lingkungan, kepala seksi kesejahteraan sosial, serta perangkat kelurahan untuk memetakan warga yang tergolong rentan. Proses ini dilakukan melalui mekanisme identifikasi data oleh kepala lingkungan, yang kemudian diverifikasi kembali oleh seksi kesejahteraan sosial agar sesuai dengan kriteria yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Medan Nomor 53 Tahun 2021.

Namun dalam pelaksanaannya, penetapan sasaran ini masih menemui sejumlah hambatan. Berdasarkan data empiris yang diperoleh dari hasil wawancara, ditemukan fakta bahwa beberapa warga yang secara ekonomi tidak tergolong miskin justru mendapatkan bantuan, sementara warga miskin yang benar-benar membutuhkan malah terlewat. Ketidaktepatan sasaran ini memperlihatkan adanya kelemahan dalam proses validasi dan verifikasi data, serta minimnya partisipasi aktif

masyarakat dalam penyusunan data penerima manfaat. Hal ini diperkuat oleh pernyataan warga yang mengeluhkan bahwa banyak bantuan tidak menyentuh kelompok yang seharusnya menjadi prioritas.

Selanjutnya, penetapan tujuan dari strategi ini difokuskan pada upaya meningkatkan kualitas dan profesionalisme pelayanan kesejahteraan sosial yang berkeadilan dan berkelanjutan. Tujuan ini tercermin dalam kebijakan camat yang berupaya membangun sistem kerja kolaboratif antara unsur kecamatan, kelurahan, dan kepala lingkungan, agar tidak terjadi tumpang tindih tugas maupun kesenjangan data. Evaluasi juga dilakukan secara periodik terhadap kegiatan dan layanan yang telah dijalankan, meskipun belum bersifat sistematis dan terdokumentasi dengan baik.

Dalam tahap tindakan, strategi implementasi yang dijalankan berupa pelaksanaan program-program kesejahteraan sosial seperti BLT, PKH, bantuan sembako, bantuan bagi penyandang disabilitas, serta kegiatan pembinaan sosial berbasis masyarakat. Pelaksanaan program ini didasarkan pada hasil musyawarah kelurahan dan kecamatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan riil masyarakat. Selain itu, kecamatan juga mengupayakan pelibatan tokoh masyarakat dan pemuda sebagai mitra dalam menyosialisasikan program dan menyalurkan aspirasi masyarakat ke jalur formal pemerintahan.

Namun demikian, beberapa tindakan yang dijalankan belum berjalan optimal. Dari hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa proses

distribusi bantuan masih sering terlambat, dan pengumuman penerima manfaat belum dilakukan secara terbuka, sehingga memunculkan spekulasi adanya “orang dalam” atau warga yang mendapat perlakuan istimewa. Hal ini menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap integritas pelayanan sosial yang dilakukan oleh aparatur kecamatan. Di sisi lain, belum adanya sistem pengaduan masyarakat yang efektif juga menghambat proses evaluasi dan perbaikan layanan secara partisipatif.

Kualitas strategi pelayanan publik Kecamatan Medan Perjuangan juga dapat dianalisis menggunakan indikator pelayanan dari Kencana Syafiie dan Welasari. Terdapat sepuluh indikator yang menjadi standar kualitas pelayanan publik, di antaranya keandalan, responsivitas, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, keamanan, kredibilitas, pemahaman terhadap kebutuhan pengguna, serta penampilan aparatur. Dari sisi keandalan (reliability), pelayanan kecamatan tergolong cukup mampu menjamin tersedianya program bantuan secara berkala. Namun, dari segi responsivitas dan komunikasi, masih ditemukan keluhan masyarakat terhadap sikap pegawai yang dianggap kurang ramah dan lambat dalam merespons kebutuhan mendesak.

Salah satu informan masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur kecamatan terasa kaku dan formal, serta kurang empatik terhadap kondisi sosial warga. Keluhan ini menunjukkan bahwa indikator empati dan sopan santun belum menjadi perhatian utama dalam pelayanan. Kelemahan ini semakin diperparah oleh keterbatasan jumlah SDM yang tersedia di tingkat

kecamatan, di mana beberapa pegawai harus merangkap tugas administratif dan lapangan, sehingga kualitas interaksi dengan warga menjadi tidak optimal.

Upaya perbaikan juga telah dilakukan oleh camat, antara lain melalui evaluasi internal, pembinaan staf, serta integrasi program dengan Dinas Sosial Kota Medan. Akan tetapi, proses ini masih bersifat manual dan belum terdigitalisasi. Tidak adanya sistem informasi pelayanan publik berbasis aplikasi atau daring menjadikan seluruh proses bergantung pada kinerja individu dan relasi personal antarperangkat, yang rentan terhadap subjektivitas dan keterbatasan kapasitas.

Meskipun demikian, perlu diapresiasi bahwa camat dan perangkatnya telah menunjukkan itikad baik untuk menjalankan strategi pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat. Terbukti, beberapa warga menyatakan bahwa mereka akhirnya menerima bantuan setelah sebelumnya tidak pernah mendapatkan. Ini menunjukkan bahwa strategi tersebut mulai memberikan dampak meskipun belum sepenuhnya merata.

Dengan memperhatikan aspek strategi dari teori Robert M. Grant dan indikator kualitas pelayanan publik menurut Kencana Syafiie dan Welasari, maka dapat disimpulkan bahwa strategi yang dijalankan oleh Kecamatan Medan Perjuangan berada pada jalur yang benar, namun masih membutuhkan penguatan dari sisi transparansi, komunikasi, pengawasan, serta pemanfaatan teknologi informasi. Ke depan, dibutuhkan sistem pelaporan dan evaluasi berbasis data yang lebih akurat serta peningkatan kapasitas sumber daya aparatur secara berkala.

Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Medan Perjuangan

Pembahasan ini mendalami bagaimana strategi pelayanan yang telah dijalankan oleh Kecamatan Medan Perjuangan berimplikasi terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya pada bidang kesejahteraan sosial. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan mengacu pada sepuluh indikator kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kencana Syafii dan Welasari, yaitu keandalan, daya tanggap, kompetensi, aksesibilitas, kesopanan, komunikasi, keamanan, kredibilitas, pemahaman terhadap pengguna layanan, dan penampilan aparatur.

Indikator pertama, keandalan (reliability), mengacu pada kemampuan instansi dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Dari hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat, diketahui bahwa bantuan sosial seperti PKH, BLT, dan sembako memang tersedia secara periodik, dan distribusinya relatif sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Akan tetapi, keandalan ini sering kali terganggu karena keterlambatan informasi dan belum meratanya sosialisasi. Misalnya, sebagian masyarakat baru mengetahui adanya bantuan setelah bantuan tersebut hampir selesai disalurkan. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan layanan masih terhambat oleh sistem komunikasi yang belum terkoordinasi dengan baik.

Selanjutnya, pada indikator daya tanggap (responsiveness), pelayanan sosial yang diberikan dinilai masih belum cukup cepat dalam menanggapi kebutuhan mendesak masyarakat. Warga

sering kali mengeluhkan lambannya proses klarifikasi data, penggantian nama penerima bantuan yang tidak valid, atau pengaduan terhadap ketidaksesuaian data. Minimnya mekanisme pengaduan resmi dan terbukanya ruang konsultasi juga memperlemah aspek ini. Dalam pelayanan publik yang ideal, keluhan dan masukan dari masyarakat seharusnya menjadi bahan evaluasi yang integral dan dikelola secara profesional.

Kompetensi aparatur, sebagai indikator ketiga, juga menjadi sorotan dalam penelitian ini. Beberapa perangkat kelurahan dan kepala lingkungan menunjukkan kapasitas dan pengalaman yang cukup dalam mendampingi masyarakat, terutama dalam mengisi formulir data, mendampingi verifikasi, dan menjelaskan program yang tersedia. Namun, terdapat pula aparat yang belum memahami secara menyeluruh jenis-jenis bantuan sosial, kriteria penerima, dan prosedur pengaduan. Perbedaan tingkat kompetensi ini menyebabkan pelayanan yang tidak seragam dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kecamatan.

Indikator aksesibilitas mengacu pada kemudahan yang dimiliki masyarakat dalam menjangkau pelayanan. Kantor kecamatan memang berada di lokasi strategis, namun warga lansia dan penyandang disabilitas masih mengalami kesulitan mengakses fasilitas. Tidak tersedianya jalur landai atau ruang tunggu khusus bagi warga rentan menunjukkan bahwa desain pelayanan belum inklusif. Pelayanan keliling ke lingkungan pun masih sangat terbatas, padahal kegiatan tersebut berpotensi memperluas cakupan pelayanan yang adil

dan merata, terutama bagi kelompok marjinal.

Dalam hal kesopanan dan keramahan aparatur, hasil observasi menunjukkan bahwa ada aparatur yang melayani dengan sikap profesional dan empatik, tetapi juga ditemukan beberapa yang kurang ramah dan cenderung terburu-buru. Beberapa warga menyampaikan bahwa saat mengurus keluhan, mereka merasa diabaikan atau ditanggapi secara formalistik. Sikap pelayanan yang humanis adalah bagian penting dari kualitas pelayanan publik, dan hal ini masih menjadi pekerjaan rumah bagi Kecamatan Medan Perjuangan.

Pada indikator komunikasi, hambatan komunikasi antara aparatur dan masyarakat masih menjadi tantangan. Masyarakat yang tidak familiar dengan istilah administratif atau prosedur pelayanan sering merasa bingung atau bahkan mengurungkan niat untuk mengakses bantuan. Hal ini diperburuk dengan kurangnya media informasi visual seperti papan pengumuman yang lengkap, leaflet, atau saluran digital yang interaktif. Padahal komunikasi yang terbuka dan informatif merupakan elemen kunci dalam mendorong partisipasi publik dan peningkatan transparansi.

Keamanan layanan, baik dari aspek fisik maupun kerahasiaan data, belum sepenuhnya terjamin. Beberapa data pribadi penerima bantuan masih ditulis secara terbuka di papan pengumuman atau disampaikan secara lisan dalam forum lingkungan. Hal ini berpotensi melanggar privasi dan menimbulkan stigma sosial. Sistem penyimpanan dan pemrosesan data juga masih dilakukan secara manual, sehingga

berisiko terjadi kebocoran atau penyalahgunaan data.

Kredibilitas layanan publik kecamatan mulai dibangun melalui kerja sama dengan lembaga terkait, serta melalui kegiatan sosial yang melibatkan tokoh masyarakat dan organisasi pemuda. Namun, persepsi publik terhadap kredibilitas aparatur masih bervariasi. Ketika proses distribusi bantuan tidak dilakukan secara transparan atau tidak melibatkan masyarakat dalam proses verifikasi, maka kredibilitas pelayanan menjadi mudah dipertanyakan.

Indikator pemahaman terhadap kebutuhan pengguna masih menjadi tantangan. Pelayanan cenderung bersifat prosedural dan belum berbasis kebutuhan nyata masyarakat. Misalnya, program bantuan sosial yang ditawarkan tidak selalu sesuai dengan kondisi sosial ekonomi warga penerima. Beberapa keluarga yang memiliki anak berkebutuhan khusus tidak terakomodasi dalam program bantuan karena ketiadaan skema layanan yang inklusif. Hal ini menandakan bahwa pendekatan pelayanan belum sepenuhnya berangkat dari pemetaan kebutuhan lapangan yang akurat.

Terakhir, penampilan aparatur, yang meskipun bukan faktor penentu utama, memiliki dampak psikologis terhadap kesan awal masyarakat terhadap layanan. Aparatur kecamatan sebagian besar telah menggunakan seragam resmi saat bertugas, dan ruang pelayanan telah ditata dengan cukup baik. Namun, profesionalitas bukan hanya soal penampilan fisik, melainkan juga tentang ketepatan waktu, tanggung jawab, dan ketulusan dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, perlu diselaraskan antara

penampilan luar dengan kompetensi dan integritas dalam bekerja.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik pada bidang kesejahteraan sosial di Kecamatan Medan Perjuangan menunjukkan adanya kemajuan di beberapa aspek, tetapi masih menghadapi hambatan struktural dan kultural. Pelayanan belum sepenuhnya berpusat pada warga (citizen-centered service), dan mekanisme partisipatif dalam penyusunan program serta pengawasan masih terbatas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, dibutuhkan integrasi sistem informasi, penguatan kapasitas SDM, reformulasi standar pelayanan minimal, serta pelibatan masyarakat dalam siklus pelayanan mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi Kecamatan Medan Perjuangan dalam peningkatan kualitas layanan publik pada bidang kesejahteraan sosial, dapat disimpulkan bahwa camat dan aparaturnya telah menunjukkan inisiatif dan komitmen dalam membangun sistem pelayanan sosial yang lebih terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Strategi yang diterapkan, sebagaimana dianalisis melalui teori strategi dari Robert M. Grant, mencakup penetapan sasaran berupa identifikasi kelompok masyarakat rentan secara lebih akurat, penetapan tujuan untuk menciptakan layanan yang adil dan efisien, serta tindakan implementatif berupa pelaksanaan berbagai program sosial seperti BLT, PKH, dan bantuan disabilitas.

Strategi tersebut dilaksanakan melalui sinergi antara aparaturnya, kelurahan, dan kepala lingkungan. Meskipun demikian, realisasi strategi ini belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa kelemahan masih dijumpai dalam proses validasi data penerima bantuan, komunikasi antara perangkat dan masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia. Ketidaktepatan sasaran penerima manfaat, lambatnya respon terhadap pengaduan, serta minimnya mekanisme kontrol sosial menunjukkan adanya ruang besar untuk perbaikan strategi dan pelibatan masyarakat secara lebih aktif.

Dari sisi kualitas pelayanan publik, analisis yang mengacu pada sepuluh indikator Kencana Syafie dan Welasari menunjukkan bahwa pelayanan kesejahteraan sosial di Kecamatan Medan Perjuangan telah menunjukkan kemajuan pada aspek keandalan dan kredibilitas, namun masih menghadapi tantangan serius pada aspek daya tanggap, komunikasi, aksesibilitas, serta pemahaman terhadap kebutuhan spesifik warga. Kurangnya sistem pengaduan, minimnya layanan inklusif bagi kelompok rentan, serta tidak tersedianya platform digital pelayanan publik memperlihatkan bahwa inovasi dan teknologi belum menjadi bagian integral dari strategi pelayanan yang dijalankan.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan publik yang diterapkan di Kecamatan Medan Perjuangan telah memberikan kerangka kerja yang cukup jelas dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat. Namun, efektivitasnya masih sangat dipengaruhi oleh kapasitas

aparatur, transparansi proses pendataan dan distribusi, serta keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi. Ke depan, strategi pelayanan publik harus diarahkan pada pembentukan sistem yang lebih partisipatif, adaptif, dan berbasis data. Perlu adanya penguatan kelembagaan pelayanan, digitalisasi sistem informasi sosial, serta pelatihan aparatur dalam etika dan komunikasi pelayanan agar kualitas layanan benar-benar dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR BACAAN

- Asriani, Anita. 2022. 'Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare'. Insitutut Agama Islam Negeri Parepare,
- David, Fred R. 2011. 'Manajemen Strategis: Konsep',
- Robert M. Grant. 2021. 'Contemporary Strategic Analysis., Jakarta.,
- Fahrudin, Adi. 2012. 'Pengantar Kesejahteraan Sosial, PT'. Refika Aditama,
- Bandung, Friedlander, Walter. 1980 'Introduction to Social Welfare', 1980.
- Hayat, S. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers,
- Hayat dan Indri, 2017. Pelayanan Publik. (:22),
- Jauch Lawrence, R, and F Glueck William. 2015. 'Manajemen Dan Strategis Kebijakan Perusahaan'. Jakarta: Erlangga,
- Kaelan, H. 2012 'Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner'. Yogyakarta: Paradigma,.
- Lewis, Carol W, and Stuart C Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. John Wiley & Sons,
- Marpaung, M. N. S. D. B. 2020. 'ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN KETERTIBAN UMUM (Studi Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang)',
- Mutiafera, Gerdha Ninda, and Sutirman Sutirman. (2017): 'Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul'. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1 6, no. 3 261–71.
- Neuman, W Lawrence. 2017 'Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif',
- Patton, Michael Quinn. 1987. 'How to Use Qualitative Methods in Evaluation'. Saint Paul,
- Prof. Dr. J. Salusu, M.A. 2015. 'Pengambilan Keputusan Strategik. Untuk Organisasi Public Dan Organisasi Non Profit',
- Rencana Kerja Tahunan (RKT) Kota Medan (2022).
- Safroni, Ladzi. 2012. 'Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia'. Surabaya: Aditya Media Publishing,
- Salusu, Jonathan. 2015. Pengambilan Keputusan Strategik. Gramedia Widiasarana Indonesia.