

**SISTEM PENGAWASAN PEMERINTAHAN DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK (KELURAHAN KENANGAN BARU KECAMATAN PERCUT
SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG)**

Dewi Sartika Siregar¹, Halking²
Universitas Negeri Medan^{1,2}
e-mail: dewisartikasiregar036@gmail.com

ABSTRAK

Rendahnya kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kenangan Baru, yang ditandai oleh keterlambatan proses administrasi dan indeks kepuasan masyarakat yang hanya mencapai 62,5%, menjadi latar belakang masalah dalam penelitian ini. Adanya kesenjangan antara pelayanan ideal dengan kenyataan mendorong perlunya evaluasi sistem pengawasan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis efektivitas sistem pengawasan pemerintahan yang diterapkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui serangkaian wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi yang melibatkan aparatur kelurahan dan masyarakat sebagai informan kunci. Hasil penelitian menunjukkan temuan utama bahwa mekanisme pengawasan yang ada belum berjalan secara optimal. Meskipun prosedur formal telah disusun, pelaksanaannya masih sangat bersifat administratif, dengan sosialisasi yang minim dan hampir tanpa melibatkan partisipasi aktif masyarakat. Simpulan utamanya adalah sistem pengawasan belum efektif karena terkendala oleh rendahnya transparansi informasi, kurangnya evaluasi yang konsisten, serta lemahnya tindak lanjut terhadap hasil temuan. Akibatnya, pengawasan informal melalui keluhan langsung dari masyarakat masih menjadi jalur utama, yang mengindikasikan bahwa sistem formal gagal berfungsi secara responsif dan akuntabel.

Kata Kunci: *Pengawasan, Pelayanan Publik, Efisiensi*

ABSTRACT

The low quality of public services in Kenangan Baru Village, characterized by delays in administrative processes and a public satisfaction index of only 62.5%, is the background to the problem in this study. The gap between ideal and actual service delivery necessitates an evaluation of the oversight system. Therefore, this study focuses on analyzing the effectiveness of the government oversight system implemented to improve the quality of public services in the village. This study employed a qualitative method with a descriptive approach, collecting data through a series of in-depth interviews, observations, and documentation studies involving village officials and the community as key informants. The results revealed a key finding that the existing oversight mechanism was not functioning optimally. Although formal procedures had been established, their implementation remained largely administrative, with minimal public awareness and almost no active community participation. The main conclusion is that the oversight system was ineffective due to constraints such as low information transparency, a lack of consistent evaluation, and weak follow-up on findings. Consequently, informal oversight through direct complaints from the community remained the primary channel, indicating that the formal system failed to function in a responsive and accountable manner.

Keywords: *Supervision, Public Service, Efficiency*

PENDAHULUAN

Pengawasan merupakan sebuah fungsi manajerial yang krusial dalam setiap organisasi, terutama dalam konteks birokrasi publik yang bertujuan melayani masyarakat (Soemardi, 2017). Secara konseptual, pengawasan dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan sistematis yang dirancang untuk membandingkan dan mengukur realisasi pelaksanaan tugas dengan standar, kriteria, atau rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses ini tidak hanya berhenti pada perbandingan, tetapi juga mencakup perancangan sistem informasi umpan balik yang efektif untuk mendeteksi adanya penyimpangan atau deviasi dari jalur yang seharusnya. Ketika penyimpangan teridentifikasi, tindakan korektif yang terukur harus segera diambil untuk memastikan bahwa seluruh sumber daya organisasi, baik manusia, finansial, maupun material, dimanfaatkan secara efisien dan efektif demi tercapainya tujuan organisasi (Lisdiana et al., 2025; Sari et al., 2025). Dengan demikian, pengawasan bukanlah sekadar aktivitas mencari kesalahan, melainkan sebuah proses evaluasi berkelanjutan yang proaktif dan konstruktif, yang bertujuan untuk menjamin bahwa setiap pekerjaan yang sedang berjalan senantiasa selaras dengan visi dan rencana strategis yang telah disepakati bersama, sehingga akuntabilitas dan kinerja dapat terjaga secara optimal.

Dalam implementasinya di sektor pelayanan publik, pengawasan dapat dikategorikan ke dalam dua bentuk utama yang saling melengkapi, yaitu pengawasan aktif dan pasif. Pengawasan aktif merujuk pada upaya proaktif yang dilakukan oleh lembaga internal atau eksternal berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, seperti inspeksi rutin, audit kinerja, dan evaluasi program secara berkala. Di sisi lain, pengawasan pasif bersifat reaktif, di mana tindakan pengawasan baru dilakukan setelah adanya laporan atau pengaduan yang masuk dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Kedua mekanisme ini memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh warga. Apabila dalam setiap tingkatan proses manajemen terjadi hambatan, penyelewengan, atau penyimpangan, maka sistem pengawasan yang efektif harus mampu mendeteksinya sejak dini. Tanpa adanya pengawasan yang melekat dan berfungsi baik, potensi terjadinya inefisiensi dan penurunan kualitas layanan menjadi sangat tinggi, yang pada akhirnya akan merugikan masyarakat dan mendelegitimasi peran pemerintah sebagai pelayan publik (Hayat & Artisa, 2019; Sendika & Frinaldi, 2025).

Kondisi masyarakat yang semakin kritis dan terinformasi menuntut kehadiran pemerintah yang mampu memenuhi berbagai ekspektasi dan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan. Idealnya, pemerintah hadir sebagai fasilitator utama yang menyediakan pelayanan publik berkualitas, responsif, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan publik yang prima merupakan unsur fundamental dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan sosial. Namun, kenyataan di lapangan seringkali menunjukkan adanya kesenjangan yang lebar antara kondisi ideal tersebut dengan realitas yang dihadapi warga. Buruknya kualitas pelayanan publik secara konsisten telah menimbulkan krisis kepercayaan yang mendalam di kalangan masyarakat terhadap institusi birokrasi. Krisis ini termanifestasi dalam berbagai bentuk, mulai dari keluhan di media sosial, pengaduan resmi, hingga aksi protes dan demonstrasi yang ditujukan kepada aparat pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Fenomena ini menjadi sinyal kuat bahwa pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan masih menjadi tantangan besar yang perlu segera diatasi (Alif et al., 2025; Hanifah & Frinaldi, 2025).

Praktik-praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi akar masalah yang menyebabkan layanan menjadi tidak maksimal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan bahkan kerugian bagi masyarakat. Sebagai pihak penerima layanan, masyarakat memiliki hak yang dilindungi oleh undang-undang untuk menyampaikan pengaduan apabila

penyelenggara layanan tidak melaksanakan kewajibannya, melanggar larangan, atau memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang telah dijanjikan (Pratama & Frinaldi, 2025; Tamrin et al., 2024; Ulfa & Frinaldi, 2025). Dalam struktur pemerintahan daerah, pemerintah kecamatan memegang posisi strategis sebagai garda terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki latar belakang, kebutuhan, dan tuntutan yang sangat beragam. Perubahan kedudukan camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota membawa harapan besar bagi perbaikan kualitas layanan. Dalam perannya, camat diharapkan tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga secara aktif meningkatkan kinerja aparatur di tingkat desa/kelurahan serta memberdayakan masyarakat agar sejalan dengan arah kebijakan pembangunan daerah, sehingga pelayanan menjadi lebih dekat dan responsif.

Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah memikul tanggung jawab penuh untuk terus berupaya memberikan pelayanan terbaik demi kesejahteraan masyarakat. Di tengah perkembangan dunia yang pesat, di mana teknologi telah mendekatkan jarak antara informasi dan kebutuhan manusia, ekspektasi terhadap kualitas layanan pun semakin meningkat. Dalam konteks ini, Kelurahan Kenangan Baru, yang merupakan bagian dari Kecamatan Percut Sei Tuan di Kabupaten Deli Serdang, menjalankan fungsi pemerintahan yang esensial bagi warganya. Untuk dapat melayani masyarakat secara optimal, diperlukan sebuah organisasi pemerintahan yang solid. Landasan hukum bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan perubahannya, mengamanatkan pentingnya pembinaan dan pengawasan yang efektif. Undang-undang ini menegaskan bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), pembinaan dan pengawasan harus dilakukan secara berjenjang, mencakup pemerintah pusat, daerah, kecamatan, hingga unit pemerintahan terkecil yang menjadi fokus utama dalam memastikan kebijakan diimplementasikan dengan benar (Hanifah et al., 2024; Hariyanto et al., 2022; Ulfa & Frinaldi, 2025).

Bukti nyata adanya kesenjangan pelayanan di Kelurahan Kenangan Baru terekam jelas dalam data kuantitatif dan kualitatif. Berdasarkan Laporan Kepuasan Pelayanan Publik yang dirilis oleh Inspektorat Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2023, indeks kepuasan masyarakat di kelurahan tersebut hanya mencapai angka 62,5%, yang masuk dalam kategori "cukup" dan berada jauh di bawah standar minimal yang ditetapkan sebesar 75%. Data ini diperkuat oleh catatan pengaduan masyarakat, di mana dari 50 pengaduan yang masuk selama tahun 2022, sebanyak 35 di antaranya secara spesifik menyoroti keterlambatan dalam pelayanan administrasi dan kurangnya transparansi informasi. Fenomena ini diperparah oleh kondisi di lapangan, seperti prosedur pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang berbelit-belit, lambannya proses penandatanganan oleh lurah, serta kurangnya disiplin aparatur. Masalah non-teknis seperti kebersihan kantor yang kurang terjaga dan akses jalan yang sulit juga turut memperburuk citra pelayanan, mengindikasikan adanya urgensi untuk mengevaluasi sistem pengawasan yang ada secara menyeluruh.

Penelitian ini menawarkan nilai kebaruan dengan memfokuskan analisis secara spesifik dan mendalam pada sistem pengawasan pemerintah di tingkat kelurahan, khususnya dalam konteks peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Kenangan Baru. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang cenderung mengkaji hambatan pengawasan secara umum di level kecamatan, studi ini mengeksplorasi mekanisme, praktik, dan efektivitas pengawasan yang diterapkan secara lebih mikro. Selain itu, penelitian ini menyoroti fenomena bahwa sistem pengawasan yang berjalan saat ini cenderung bersifat administratif dan formal, dengan keterlibatan masyarakat yang masih sangat minim dan tidak terstruktur. Partisipasi warga seringkali hanya bersifat informal melalui keluhan lisan, padahal keterlibatan publik adalah kunci untuk

membangun sistem pengawasan yang demokratis dan responsif. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan terperinci mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi pengawasan yang efektif, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi untuk mengoptimalkan sistem yang ada demi terciptanya pelayanan publik yang lebih akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metodologi kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mendalami sistem pengawasan pemerintahan dalam konteks peningkatan pelayanan publik. Pengambilan data dilaksanakan pada kondisi alamiah di Kantor Lurah Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, tanpa adanya manipulasi atau intervensi dari peneliti, di mana peneliti sendiri bertindak sebagai instrumen kunci dalam keseluruhan proses. Subjek penelitian yang menjadi sumber informasi utama meliputi lurah, sekretaris kelurahan, jajaran perangkat kelurahan, serta anggota masyarakat yang berperan sebagai penerima layanan. Fokus utama penelitian ini adalah pada satu variabel tunggal, yakni pengawasan pemerintahan. Variabel ini dianalisis secara mendalam melalui tiga indikator operasional yang saling berkaitan: mekanisme pengawasan yang diterapkan, bagaimana proses pelaksanaan pengawasan tersebut berjalan di lapangan, serta evaluasi terhadap dampak yang ditimbulkan dari sistem pengawasan tersebut terhadap kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang kaya dan kontekstual mengenai fenomena yang diteliti.

Untuk mengumpulkan data yang komprehensif, penelitian ini memanfaatkan tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara terstruktur menggunakan pedoman wawancara untuk menggali perspektif dan pengalaman dari para informan kunci, termasuk aparatur pemerintah dan warga. Observasi langsung di lokasi penelitian dilakukan dengan bantuan lembar observasi untuk mencatat secara sistematis dinamika pelayanan, interaksi antara pegawai dan masyarakat, serta implementasi prosedur pengawasan dalam aktivitas sehari-hari. Sementara itu, studi dokumentasi digunakan untuk menganalisis berbagai dokumen relevan seperti laporan kinerja, standar operasional prosedur (SOP), dan catatan pengaduan masyarakat. Instrumen-instrumen ini memungkinkan pengumpulan data primer yang diperoleh langsung dari lapangan serta data sekunder dari dokumen yang ada, sehingga memberikan landasan data yang kuat dan beragam untuk dianalisis lebih lanjut guna menjawab pertanyaan penelitian secara menyeluruh.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kualitatif yang mengacu pada model interaktif dari Miles dan Huberman. Proses analisis ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang berlangsung secara simultan dan berkelanjutan. Tahap pertama adalah reduksi data, di mana peneliti melakukan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data mentah yang diperoleh dari transkrip wawancara dan catatan lapangan. Tahap kedua adalah penyajian data (data display), yaitu proses mengorganisasikan informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk matriks, bagan, atau narasi terstruktur agar mudah dipahami dan memungkinkan identifikasi pola-pola yang muncul. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti mulai menafsirkan makna dari data yang disajikan, mencari hubungan antarkonsep, dan merumuskan kesimpulan yang didukung oleh bukti-bukti empiris yang kuat. Seluruh proses ini dilakukan secara iteratif untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam dan kontekstual mengenai sistem pengawasan pemerintahan di lokasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, serta melalui proses reduksi dan penyajian data, mengenai permasalahan sistem pengawasan pemerintahan dalam peningkatan pelayanan publik kelurahan kenangan baru, peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu sebagai berikut.

a. Prosedur Pengawasan Yang Jelas Kelurahan Kenangan Baru

Prosedur pengawasan telah dirancang dan disusun dengan cukup jelas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Prosedur ini mencakup tahapan-tahapan penting dalam pengawasan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi terhadap setiap kegiatan pemerintahan maupun pelayanan publik. Kejelasan prosedur ini menjadi landasan penting dalam menjamin akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Namun demikian, meskipun prosedur telah tersedia, salah satu tantangan utama yang masih dihadapi adalah kurangnya sosialisasi yang optimal kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pihak yang berkepentingan sering kali belum mendapatkan informasi secara menyeluruh mengenai bagaimana prosedur pengawasan dijalankan, serta bagaimana mereka dapat mengakses informasi atau menyampaikan pengaduan. Oleh karena itu, peningkatan intensitas dan kualitas sosialisasi perlu dilakukan agar masyarakat dapat lebih memahami peran serta mereka dalam proses pengawasan dan ikut aktif dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik.

b. Keterbukaan informasi mengenai prosedur, kebijakan, dan hasil pengawasan terhadap pelayanan publik Kelurahan Kenangan Baru

Keterbukaan informasi merupakan aspek krusial dalam mendukung pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Di Kelurahan Kenangan Baru, upaya untuk menyampaikan hasil-hasil pengawasan telah dilakukan melalui berbagai mekanisme, seperti forum musyawarah, rapat warga, serta laporan tertulis yang disampaikan ke pihak kecamatan. Langkah ini bertujuan untuk menjamin bahwa masyarakat memiliki akses terhadap informasi mengenai kinerja dan pengawasan terhadap pelayanan publik. Namun demikian, pelaksanaan keterbukaan informasi tersebut masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu kendala utama adalah belum meratanya akses informasi ke seluruh lapisan masyarakat. Penyampaian hasil pengawasan seringkali hanya menjangkau sebagian kelompok warga yang hadir dalam forum atau rapat tertentu, sementara masyarakat yang tidak berkesempatan hadir tidak memperoleh informasi yang sama secara langsung.

c. Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Perangkat Desa Dalam Menjalankan Tugas Mereka Kelurahan Kenangan Baru

Pegawai dan staf di Kelurahan Kenangan Baru memiliki pembagian tugas yang cukup jelas, mulai dari urusan administrasi kependudukan, pengelolaan data warga, hingga fasilitasi kegiatan masyarakat. Namun demikian, dalam proses pelaksanaannya, masih terdapat beberapa tantangan, terutama terkait konsistensi dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing perangkat. Proses pengawasan terhadap kinerja pegawai dilakukan secara internal oleh pihak kelurahan. Setiap temuan atau laporan terkait ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas akan ditindaklanjuti melalui pemanggilan kepada yang bersangkutan, disertai pembinaan secara langsung. Tindakan ini menunjukkan bahwa kelurahan tidak bersifat pasif, tetapi memiliki komitmen untuk memperbaiki kinerja melalui pendekatan korektif. Dari sisi masyarakat, masih terdapat keterbatasan informasi mengenai sistem atau mekanisme pengawasan yang diterapkan secara resmi. Sebagian besar penilaian masyarakat terhadap perangkat kelurahan masih bersifat informal dan berdasarkan pada pengalaman langsung mereka dalam menerima pelayanan.

d. Konsistensi pemerintah dalam menjalankan proses pengawasan sesuai dengan peraturan yang berlaku Kelurahan Kenangan Baru

Kelurahan Kenangan Baru menunjukkan komitmen dalam menjalankan fungsi pengawasan secara konsisten dan berkelanjutan. Pengawasan tidak hanya dilakukan ketika terjadi permasalahan atau keluhan dari masyarakat, tetapi dilaksanakan secara periodik untuk memastikan seluruh perangkat kselurahan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pihak kelurahan tidak bersifat reaktif, melainkan proaktif dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Kegiatan pengawasan dilaksanakan sesuai jadwal internal yang telah disusun oleh pihak kelurahan, meskipun informasi mengenai jadwal tersebut belum sepenuhnya tersosialisasikan kepada masyarakat luas. Namun masyarakat belum sepenuhnya mengetahui jadwal atau mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pihak kelurahan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi antara pihak kelurahan dan masyarakat. Meskipun demikian, masyarakat memiliki harapan besar agar proses pengawasan dilakukan secara adil, transparan, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. pentingnya peningkatan komunikasi dan keterbukaan informasi antara kelurahan dan warga agar pengawasan dapat berjalan lebih efektif dan dipercaya oleh masyarakat.

e. Hasil Pengawasan di Sampaikan Secara Transparan kepada Masyarakat dan Pihak Berwenang Kelurahan Kenangan Baru

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kelurahan, keterlibatan masyarakat menjadi aspek yang sangat penting. Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru secara aktif terus mendorong partisipasi warga, terutama melalui forum-forum resmi seperti pertemuan musyawarah warga, musrenbangkel, dan forum dialog terbuka. Forum-forum ini menjadi wadah komunikasi dua arah antara pihak kelurahan dan masyarakat, tempat di mana aspirasi, kritik, maupun saran dapat disampaikan secara langsung. Disadari bahwa partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan masih belum optimal dan merata di seluruh lapisan. Masih terdapat warga yang belum sepenuhnya memahami peran penting mereka dalam mengawasi jalannya pemerintahan, baik karena minimnya informasi, kurangnya kesadaran, ataupun keterbatasan akses terhadap forum-forum pengawasan tersebut. Pihak kelurahan menyambut baik segala bentuk kritik dan saran yang masuk dari masyarakat sebagai bentuk kepedulian dan kontrol sosial yang konstruktif. Masukan tersebut menjadi bahan evaluasi penting untuk memperkuat sistem pengawasan partisipatif.

f. Kelengkapan dan Kejelasan Laporan Pengawasan Kelurahan Kenangan Baru

Dari segi penyusunan, laporan hasil pengawasan yang disusun oleh pihak kelurahan sudah mencakup komponen penting seperti hasil temuan di lapangan, saran perbaikan, serta langkah-langkah tindak lanjut yang direncanakan atau telah dilakukan. Struktur laporan disusun sedemikian rupa agar mampu menggambarkan situasi secara utuh dan sistematis, sehingga pihak yang membaca dapat dengan mudah memahami isi dan maksud laporan tersebut, pihak kelurahan tetap terbuka terhadap kritik dan saran dari berbagai pihak, baik dari masyarakat maupun instansi lain yang terkait. Hal ini menunjukkan sikap adaptif dan semangat perbaikan berkelanjutan demi terciptanya laporan pengawasan yang benar-benar ideal. Laporan yang baik bukan hanya lengkap secara isi, tetapi juga harus komunikatif dan mudah dipahami oleh semua kalangan, tidak hanya oleh aparat internal, tetapi juga oleh masyarakat umum sebagai bagian dari penerima layanan publik.

Diketahui bahwa masih terdapat persoalan dalam hal transparansi informasi, khususnya terkait penyampaian laporan tertulis hasil pengawasan. Sebagian masyarakat mengaku belum pernah melihat secara langsung laporan tertulis yang dimaksud. Hal ini menandakan bahwa akses terhadap informasi pengawasan belum merata di kalangan warga. Meskipun

kemungkinan laporan tersebut tersedia di kantor kelurahan, namun kenyataannya tidak semua masyarakat mengetahui keberadaannya, apalagi memiliki keberanian atau inisiatif untuk datang dan memintanya secara langsung. Kondisi ini mencerminkan adanya jarak komunikasi antara pemerintah kelurahan dengan masyarakat. Keterbukaan informasi publik yang seharusnya menjadi bagian dari prinsip *good governance* belum sepenuhnya dijalankan secara maksimal. Selain itu, minimnya sosialisasi mengenai hak-hak masyarakat dalam memperoleh informasi turut memperparah situasi ini. Masyarakat yang kurang terlibat dalam proses pengawasan merasa pasif dan cenderung menganggap bahwa informasi bersifat terbatas bagi kalangan internal saja.

g. Evaluasi Berkala Atas Hasil Pengawasan Kelurahan Kenangan Baru

Evaluasi memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya di tingkat kelurahan. Melalui proses evaluasi, pihak kelurahan dapat melakukan peninjauan secara menyeluruh terhadap program kerja, pelaksanaan pelayanan publik, serta efektivitas dari kebijakan yang telah dijalankan. Evaluasi bukan sekadar menilai apa yang sudah dilakukan, tetapi juga menjadi alat untuk mengidentifikasi berbagai kekurangan, hambatan, maupun ketidaksesuaian yang terjadi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Dalam konteks Kelurahan Kenangan Baru, evaluasi rutin dijadikan sebagai sarana refleksi untuk melihat kembali capaian yang telah diraih serta kekurangan yang masih perlu diperbaiki. Proses ini melibatkan berbagai unsur, mulai dari perangkat kelurahan, tokoh masyarakat, hingga warga secara umum, agar penilaian yang dihasilkan bersifat objektif dan menyeluruh.

Masyarakat menyampaikan bahwa tindakan atau respons dari pihak kelurahan terhadap pegawai yang bekerja tidak optimal terkadang dilakukan, namun tidak jarang pula diabaikan begitu saja. Misalnya, ada pegawai yang menunjukkan sikap lamban dalam menjalankan tugas atau tidak responsif terhadap kebutuhan warga, tetapi tidak segera diberikan teguran atau pembinaan yang tegas oleh atasan atau pihak yang berwenang. Fenomena seperti ini menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pengawasan internal, di mana tidak semua pelanggaran atau kelalaian mendapatkan perlakuan yang setara. Baru ketika keluhan masyarakat mulai mencuat dan menjadi perbincangan luas, pihak kelurahan mulai menunjukkan reaksi dan mengambil tindakan tertentu. Hal ini menandakan bahwa dorongan dari masyarakat memiliki peran penting dalam mendorong terjadinya pengawasan dan perbaikan kinerja di tingkat kelurahan.

h. Kecepatan dan Ketepatan dalam Menindaklanjuti Temuan Pengawasan Kelurahan Kenangan Baru

Pihak kelurahan terhadap berbagai dinamika yang terjadi di masyarakat. Meskipun diakui bahwa pelaksanaan pengawasan dan tindak lanjut dari hasilnya belum mencapai kesempurnaan, namun terdapat komitmen nyata dari aparatur kelurahan untuk terus melakukan perbaikan dan penyesuaian. Mereka menyadari bahwa pelayanan publik adalah proses yang harus selalu dikembangkan sesuai dengan kondisi lapangan serta kebutuhan warga. Dalam hal ini, setiap bentuk kritik, saran, atau ketidakpuasan dari masyarakat tidak dipandang sebagai ancaman, melainkan sebagai bahan evaluasi yang konstruktif. Pendekatan ini menunjukkan adanya itikad baik untuk membangun pemerintahan yang partisipatif, di mana suara masyarakat menjadi landasan dalam pengambilan kebijakan dan tindakan lanjutan.

Berdasarkan pandangan masyarakat, terdapat kecenderungan bahwa pihak Kelurahan tidak selalu menjalankan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam memberikan pelayanan maupun dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kelurahan. Hal ini terlihat dari adanya praktik pilih kasih atau pembedaan perlakuan terhadap warga, baik dalam hal akses informasi, pelayanan administratif, maupun keterlibatan dalam kegiatan pengawasan atau pembangunan. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan

masyarakat yang merasa diperlakukan tidak adil dan kurang mendapatkan haknya secara utuh sebagai warga. Penyimpangan semacam ini mencerminkan lemahnya pengawasan internal serta rendahnya komitmen terhadap nilai-nilai *good governance*, seperti keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.

Pembahasan

Pengawasan merupakan fungsi manajerial esensial dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Kenangan Baru, bertujuan untuk memastikan seluruh kegiatan berjalan sesuai rencana dan mencegah terjadinya penyelewengan. Fungsi ini menjadi instrumen strategis untuk menegakkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan integritas di kalangan aparatur, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan publik (Tamrin et al., 2024; Ulfa & Frinaldi, 2025). Pengawasan yang objektif dan berkelanjutan menjadi landasan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Meskipun prosedur pengawasan telah dirancang secara sistematis berdasarkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang mencakup tahapan perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, implementasinya di lapangan menghadapi kendala signifikan (Jailani et al., 2025). Tantangan utamanya adalah minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Banyak warga yang belum memahami mekanisme pengawasan, peran mereka, serta cara berpartisipasi atau menyampaikan keluhan. Kesenjangan informasi ini menyebabkan proses pengawasan yang secara formal telah terstruktur menjadi kurang efektif karena tidak melibatkan kontrol sosial dari masyarakat sebagai penerima layanan secara optimal, sehingga potensi partisipasi publik belum tergali sepenuhnya (Sendika & Frinaldi, 2025).

Keterbukaan informasi menjadi fondasi krusial bagi terciptanya pemerintahan yang akuntabel, namun pelaksanaannya di Kelurahan Kenangan Baru masih bersifat parsial. Upaya penyampaian hasil pengawasan telah dilakukan melalui forum-forum formal seperti musyawarah warga dan laporan tertulis ke pihak kecamatan, yang menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya pertanggungjawaban publik. Akan tetapi, mekanisme ini memiliki jangkauan yang terbatas, di mana informasi cenderung hanya diakses oleh kelompok masyarakat yang aktif menghadiri pertemuan tersebut. Akibatnya, terjadi kesenjangan pengetahuan antara warga yang terlibat dengan mayoritas warga yang tidak hadir (Nuryanti et al., 2019; Sinaga & Prayetno, 2025; Usama et al., 2021). Persoalan ini diperburuk oleh belum adanya sistem diseminasi informasi yang sistematis dan inklusif, seperti pemanfaatan papan pengumuman kelurahan atau media digital yang dapat diakses secara luas. Laporan hasil pengawasan yang secara substansi mungkin sudah memadai menjadi tidak bermakna bagi publik karena tidak terdistribusi dengan baik. Kondisi ini mencerminkan bahwa prinsip transparansi belum dijalankan secara maksimal, sehingga mengurangi potensi pengawasan partisipatif dari masyarakat luas (Asmara et al., 2022).

Efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja aparatur yang menjalankannya, di mana pengawasan internal memegang peranan kunci. Di Kelurahan Kenangan Baru, pembagian tugas antar pegawai dan staf telah diatur dengan jelas untuk menunjang efisiensi layanan. Namun, tantangan utama terletak pada konsistensi kinerja para aparatur dalam menjalankan tanggung jawab mereka. Untuk mengatasi hal ini, pihak kelurahan menerapkan mekanisme pengawasan internal yang dipimpin oleh atasan langsung. Setiap temuan ketidaksesuaian atau kelalaian ditindaklanjuti melalui pemanggilan dan pembinaan korektif yang bersifat edukatif. Pendekatan ini menunjukkan adanya komitmen untuk menegakkan disiplin dan memperbaiki kualitas layanan dari dalam. Meskipun demikian, mekanisme pengawasan internal ini belum sepenuhnya transparan bagi masyarakat. Sebagian besar penilaian warga terhadap kinerja perangkat kelurahan masih bersifat informal dan berdasarkan pengalaman pribadi saat menerima layanan. Keterbatasan informasi mengenai

bagaimana sistem pengawasan internal bekerja dan sanksi apa yang diterapkan menciptakan jarak persepsi antara upaya perbaikan internal dengan ekspektasi akuntabilitas dari publik (Imbaruddin et al., 2021; Muhtar, 2022; Prabowo & Supardal, 2025; Pratama & Frinaldi, 2025).

Pihak kelurahan menunjukkan komitmen untuk menjalankan fungsi pengawasan secara konsisten dan proaktif, tidak hanya menunggu munculnya keluhan dari masyarakat. Pengawasan periodik dilaksanakan sesuai jadwal internal untuk memastikan seluruh perangkat bekerja sesuai tugas pokok dan fungsinya, yang mencakup evaluasi kinerja, kepatuhan prosedur, hingga pemantauan program. Pendekatan proaktif ini bertujuan menanamkan budaya akuntabilitas dan disiplin secara menyeluruh. Namun, terdapat paradoks di mana konsistensi pengawasan ini justru tidak terlihat oleh publik. Jadwal dan mekanisme pengawasan internal belum tersosialisasikan secara luas, sehingga masyarakat tidak memiliki pengetahuan yang memadai mengenai proses yang sedang berjalan. Kesenjangan informasi ini berpotensi menimbulkan asumsi negatif atau ketidakpercayaan, karena pengawasan yang dilakukan terkesan tertutup. Meskipun masyarakat memiliki harapan tinggi agar pengawasan berjalan adil dan transparan, ketiadaan informasi membuat mereka sulit untuk menilai objektivitas proses tersebut, sehingga mengurangi potensi dukungan dan partisipasi publik dalam mengawal kinerja pemerintahan (Hanifah et al., 2024).

Partisipasi masyarakat merupakan elemen vital dalam pengawasan sosial dan perumusan kebijakan yang responsif. Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru secara aktif mendorong keterlibatan warga melalui forum-forum formal seperti musyawarah warga dan musyawarah perencanaan pembangunan kelurahan (*musrenbangkel*). Wadah ini dirancang sebagai ruang komunikasi dua arah untuk menampung aspirasi, kritik, dan saran secara langsung, yang kemudian menjadi bahan evaluasi penting dalam pengambilan keputusan. Namun, terlepas dari ketersediaan platform tersebut, tingkat partisipasi masyarakat secara umum masih belum optimal dan merata. Banyak warga yang belum sepenuhnya memahami peran krusial mereka dalam mengawasi jalannya pemerintahan, yang disebabkan oleh berbagai faktor seperti minimnya informasi mengenai jadwal forum, rendahnya kesadaran akan hak dan kewajiban, atau bahkan sikap apatis akibat masukan yang di masa lalu terasa kurang ditindaklanjuti. Akibatnya, forum yang idealnya menjadi representasi suara seluruh warga seringkali hanya dihadiri oleh segelintir elite atau tokoh masyarakat yang sama, sehingga aspirasi yang terserap kurang mencerminkan kebutuhan riil seluruh lapisan masyarakat.

Kualitas laporan hasil pengawasan menjadi indikator penting dari akuntabilitas sebuah institusi. Di Kelurahan Kenangan Baru, laporan yang disusun secara internal telah mencakup komponen-komponen esensial seperti temuan lapangan, analisis masalah, serta rekomendasi perbaikan dan langkah tindak lanjut. Struktur laporan yang sistematis dirancang untuk memberikan gambaran yang utuh dan mudah dipahami, menjadikannya alat evaluasi kebijakan yang fungsional. Sikap terbuka pihak kelurahan terhadap kritik dan saran juga menunjukkan adanya semangat perbaikan berkelanjutan. Akan tetapi, persoalan paling krusial terletak pada aspek transparansi dan diseminasi. Laporan yang secara substansi berkualitas ini cenderung menjadi dokumen internal yang aksesnya terbatas. Masyarakat umum sebagai penerima dampak langsung dari pelayanan publik jarang sekali melihat atau mengetahui keberadaan laporan tertulis tersebut. Keterbatasan akses ini menciptakan hambatan serius bagi pengawasan publik yang efektif dan memperlemah prinsip *good governance*. Tanpa adanya upaya diseminasi yang proaktif, laporan tersebut kehilangan fungsinya sebagai alat pertanggungjawaban kepada publik (Kusumawardhani et al., 2022; Nupikso, 2015).

Proses evaluasi berkala memegang peranan fundamental dalam siklus perbaikan kinerja pemerintahan. Di Kelurahan Kenangan Baru, evaluasi dijadikan sebagai sarana refleksi untuk meninjau capaian program dan mengidentifikasi kekurangan dalam pelayanan publik. Proses

ini idealnya melibatkan berbagai unsur untuk memastikan objektivitas. Namun, temuan di lapangan menunjukkan adanya inkonsistensi dalam tindak lanjut hasil evaluasi, terutama yang menyangkut kinerja aparatur. Masyarakat mengamati bahwa respons terhadap pegawai yang bekerja tidak optimal seringkali diabaikan hingga keluhan publik mencuat secara luas. Fenomena ini mengindikasikan adanya kelemahan dalam sistem pengawasan internal, di mana tidak semua pelanggaran atau kelalaian ditindaklanjuti dengan tegas dan setara (Thusi et al., 2022). Selain itu, muncul persepsi di kalangan warga mengenai adanya praktik pilih kasih atau perlakuan yang tidak adil dalam pelayanan. Ketidaksetaraan ini, baik dalam akses informasi maupun layanan administratif, menimbulkan ketidakpuasan dan mengikis kepercayaan publik. Lemahnya penegakan aturan dan komitmen terhadap prinsip keadilan menjadi penghambat utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai sistem pengawasan pemerintahan desa dalam peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, ditemukan beberapa poin penting. Pertama, mekanisme pengawasan di Kelurahan Kenangan Baru telah disusun secara sistematis melalui Standar Operasional Prosedur (SOP), namun pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat serta keterbatasan akses terhadap informasi, yang menyebabkan rendahnya partisipasi publik dalam proses pengawasan. Kedua, pelaksanaan pengawasan didukung oleh pembagian tugas dan tanggung jawab pegawai yang cukup jelas, tetapi masih terkendala oleh rendahnya disiplin pegawai, ketimpangan beban kerja, dan lemahnya pengawasan berkelanjutan dari pimpinan. Ketiga, pelaporan hasil pengawasan dilakukan melalui forum-forum seperti musrenbangkel dan rapat warga, yang meskipun telah membuka ruang dialog, masih belum cukup dalam hal keterjangkauan informasi bagi masyarakat secara luas. Keempat, evaluasi terhadap tindak lanjut hasil pengawasan dilakukan secara berkala, tetapi cenderung bersifat reaktif dan hanya berjalan optimal ketika ada tekanan dari masyarakat. Komitmen untuk melakukan perbaikan memang ada, tetapi implementasi prinsip keadilan, keterbukaan, dan akuntabilitas masih perlu diperkuat agar hasil pengawasan benar-benar berdampak terhadap peningkatan kualitas layanan.

Sejalan dengan temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran untuk meminimalisir permasalahan yang ada. Pertama, perlu dilakukan peningkatan sosialisasi dan akses informasi melalui media yang lebih inklusif seperti media sosial, papan pengumuman, dan aplikasi pelayanan masyarakat, agar masyarakat memiliki pemahaman dan keterlibatan yang lebih baik dalam pengawasan. Kedua, sistem pengawasan internal perlu diperkuat dengan pelaksanaan monitoring yang lebih konsisten dan menyeluruh, termasuk evaluasi berkala, supervisi langsung oleh pimpinan, serta penerapan sistem penghargaan dan sanksi guna meningkatkan kedisiplinan dan akuntabilitas aparatur. Ketiga, peningkatan keterlibatan masyarakat harus difasilitasi melalui pembentukan forum warga atau kelompok pengawas independen yang memungkinkan masyarakat berperan aktif sebagai mitra pengawasan pelayanan publik. Keempat, transparansi dalam pelaporan hasil pengawasan harus diperluas dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, guna membangun kepercayaan publik dan mendorong akuntabilitas kelurahan. Kelima, mekanisme evaluasi dan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan perlu diperbaiki agar berjalan secara objektif, berkelanjutan, dan tidak bergantung pada desakan masyarakat semata. Terakhir, seluruh proses pengawasan dan pelayanan publik harus mengedepankan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti keadilan, keterbukaan, efektivitas, partisipasi, dan akuntabilitas, guna menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alif, N., et al. (2025). Implementasi kebijakan electronic government di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(1), 233. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i1.4279>
- Asmara, A. D., et al. (2022). Penerapan nilai-nilai islam dalam good governance di Indonesia. *Jurnal Mediasosian Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 6(2), 259. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i2.3163>
- Hanifah, Z., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi budaya organisasi di sektor publik: Strategi adaptasi terhadap disrupsi digital. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 296. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5377>
- Hanifah, Z., et al. (2024). Pemikiran filsafat postmodern dalam membangun pemerintahan yang inklusif. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 4(4), 588. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i4.4007>
- Hariyanto, I., et al. (2022). Rasio efektivitas dan elastisitas pemungutan pajak daerah di Kota Kendari. *AKUA Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(3), 316. <https://doi.org/10.54259/akua.v1i3.991>
- Hayat, H., & Artisa, R. A. (2019). Implementation of public service performance appraisal model. *Proceedings of the First International Conference on Administration Science (ICAS 2019)*. <https://doi.org/10.2991/icas-19.2019.11>
- Imbaruddin, A., et al. (2021). The role of ombudsman in improving accountability of government public services. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210629.036>
- Jailani, J., et al. (2025). Analisis pengembangan sumber daya manusia (SDM) pada satuan polisi pamong praja kota Prabumulih. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(3), 1198. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i3.6515>
- Kusumawardhani, F., et al. (2022). Public financial information disclosure by the Regional Financial and Asset Management Agency (Case Study: Regional Financial and Asset Management Agency of Pekanbaru City). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 12(2), 667. <https://doi.org/10.26858/jiap.v12i2.43745>
- Lisdiana, L., et al. (2025). Analisis kinerja ASN di wilayah kerja dinas kesehatan provinsi Sumatera Selatan. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(3), 930. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i3.6170>
- Muhtar, M. (2022). The impact of financial accountability, public monitoring and local head tenure on local government performance: Empirical investigation in Indonesia. *Sebelas Maret Business Review*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.20961/smbbr.v7i1.62382>
- Nupikso, D. (2015). Implementasi keterbukaan informasi publik dalam website pemerintah daerah. *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 17(2), 113–128. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.17.2.2015.113-128>
- Nuryanti, N., et al. (2019). Village official website and inclusive communication approach in empowerment of villagers in Susukan Banyumas Central Java, Indonesia. *IOP Conference Series Earth and Environmental Science*, 255, Article 12047. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/255/1/012047>
- Prabowo, I. D., & Supardal, S. (2025). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pengawasan inspektorat daerah Istimewa Yogyakarta. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 4(4), 731. <https://doi.org/10.51878/social.v4i4.4514>
- Pratama, T., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi budaya organisasi dan partisipasi pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik: Studi kasus pada dinas pemberdayaan

- masyarakat dan nagari Kabupaten Agam. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 639. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5732>
- Sari, N. V., et al. (2025). Implementasi program smk pusat keunggulan pada konsentrasi nautika kapal penangkap ikan. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(1), 62. <https://doi.org/10.51878/social.v5i1.4572>
- Sendika, M., & Frinaldi, A. (2025). Transformasi budaya organisasi di sektor publik: Inovasi menuju pelayanan publik yang lebih responsif. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 371. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5376>
- Sinaga, R. D. F., & Prayetno, P. (2025). Persepsi masyarakat terhadap rendahnya partisipasi pemilih pada pemilihan presiden di dusun Sidomulyo Kabupaten Labuhanbatu Utara tahun 2024. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 785. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.6108>
- Soemardi, D. (2017). Pendanaan negara. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 14(5), 443. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol14.no5.1082>
- Tamrin, U., et al. (2024). Penerapan good governance di desa Patongloan Kecamatan Baroko Kabupaten Enrekang. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i1.2709>
- Thusi, X., et al. (2022). Performance management systems (PMS): Challages and opportunities in the public sector. *Journal of Public Administration Studies*, 7(3), 41. <https://doi.org/10.21776/ub.jpas.2022.007.03.5>
- Ulfa, S. N., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi pemerintah daerah dalam penerapan kebijakan publik dan pelayanan publik. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 610. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5965>
- Usama, M. A., et al. (2021). Public participation in the social science: A systematic literature review. *PERSPEKTIF*, 10(2), 728. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5187>