

OPTIMALISASI PERANAN KELURAHAN DALAM BIDANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KAMPUNG PONDOK

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik*



Oleh:

**NESSIA AGLADIES
73310/2006**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2011**

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

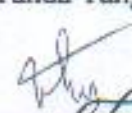
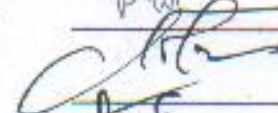
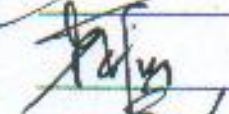
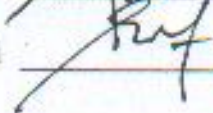
Pada Hari Selasa Tanggal 18 Januari 2011 Pukul 09.30 s/d 11.00 WIB

Optimalisasi Peranan Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Kampung Pondok

Nama : Nessia Agladies
NIM : 2006/73310
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 18 Januari 2011

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. H. Helmi Hasan, M.Pd	
Sekretaris	: Drs. Yasril Yunus, M.Si	
Anggota	: Drs. H. Muhardi Hasan, M.Pd	
Anggota	: Rahmadani Yusran, S.Sos. M.Si	

Mengesahkan :



Prof. Dr. H. Azwar Ananda, MA.

NIP. 19640720 198602 1 001

ABSTRAK

NESSIA AGLADIES : NIM 2006/73310. Optimalisasi Peranan Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Kampung Pondok.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah. Untuk menciptakan iklim pelayanan yang kondusif agar tujuan otonomi daerah dapat tercapai diperlukan adanya upaya bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat upaya optimalisasi peranan kelurahan pada bidang pelayanan publik di Kelurahan Kampung Pondok serta kendala yang dihadapi oleh kelurahan dalam rangka optimalisasi. Kelurahan Kampung Pondok merupakan kelurahan yang terpilih sebagai Kelurahan terbaik di Tingkat Nasional sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Kelurahan dan Desa terbaik tingkat Nasional oleh Direktorat Jendral PMD Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 414.4-516/2010, tertanggal 13 Agustus 2010.

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian ditentukan dengan cara *purposive sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara dan studi dokumentasi.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa optimalisasi peranan kelurahan dalam bidang pelayanan publik di kelurahan Kampung Pondok dilakukan diantaranya dengan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), kesetaraan atau kesamaan hak dalam pemberian pelayanan, penerapan prinsip transparansi/keterbukaan serta meningkatkan kemampuan dan profesionalisme aparatur dengan pelatihan dan pendidikan. Adapun kendala yang ditemui dalam rangka optimalisasi peranan kelurahan pada bidang pelayanan publik di kelurahan Kampung Pondok diantaranya keterbatasan anggaran, minimnya SDM aparatur Kelurahan serta kurangnya sarana dan prasarana penunjang pemberian pelayanan.

Untuk meningkatkan pelayanan di Kelurahan Kampung Pondok di harapkan Pemerintah Kota Padang dapat menjadikan kelurahan sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) seutuhnya dengan pemberian anggaran tersendiri untuk Kelurahan serta mengadakan pelatihan dan pendidikan secara berkelanjutan tiap tahunnya untuk peningkatan kapasitas aparatur kelurahan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Optimalisasi Peranan Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Kampung Pondok”**. Salawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan ilmu pengetahuan yang canggih dan modern seperti sekarang ini. Teristimewa untuk kedua orang tuaku Papa (Yurlisbas, Alm) dan Mama (Nurbaiti.K) serta Kakak dan Adikku dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Azwar Ananda, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Yasril Yunus, M. Si dan Dra. Hj. Aina selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik

3. Drs. Karjuni Dt. Maani M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Ibuk Dra. Hj. Aina selaku Penasehat Akademis
5. Bapak Drs. H. Helmi Hasan, M. Pd selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, informasi, dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
7. Bapak Drs. H. Muhardi Hasan, M. Pd, dan Bapak Rahmadani Yusran, S. Sos, M. Si selaku tim Penguji.
8. Bapak dan Ibu Dosen program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan yang bernilai.
9. Bapak Andree H. Algamar, SSTP, M. Si selaku Lurah Kampung Pondok, Ibuk Siska Meilani, SSTP selaku Kepala Sub Bagian Otonomi Daerah Setda Kota Padang, semua Kasi dan Staf beserta Masyarakat di Kelurahan Kampung Pondok Kecamatan Padang Barat.
10. Terima Kasih kepada Bapak Anggun Basuki, SSTP, M. Si yang telah menjadi motivator terbaik dalam penyelesaian skripsi penulis, Terima Kasih atas pinjaman buku-buku serta masukannya.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan perhatian yang telah diberikan untuk penulis selama ini mendapat balasan yang setimpal dari ALLAH SWT, Amin Ya Rabbal`alamin.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 18 Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	11
C. Fokus Penelitian	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	13

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis	14
1. Konsep Optimalisasi	14
2. Konsep Pelayanan Publik	19
3. Azas Penyelenggaraan Publik.....	24
4. Standar Pelayanan Minimal (SPM)	26
5. Pendidikan dan Pelatihan sebagai Upaya Peningkatan Pengetahuan Aparatur Kelurahan.....	29
6. Pemerintah Kelurahan.....	33
B. Kerangka Konseptual	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	38
C. Informan Penelitian	38
D. Jenis & Sumber Data	39
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	40
F. Uji Keabsahan Data	42
G. Teknik Analisis Data	42

BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum	44
B. Temuan Khusus	66
1. Optimalisasi Peranan Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Kampung Pondok	66
2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Optimalisasi Peranan Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Kampung Pondok	80
C. Pembahasan	82
1. Optimalisasi Peranan Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Kampung Pondok	82
2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Optimalisasi Peranan Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Kampung Pondok.....	89

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Daftar Informan.....	38
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Pada Masing-Masing RW	46
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk berdasarkan Etnis.....	47
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama yang di anut.....	49
Tabel 4.5	Fasilitas Ekonomi Masyarakat Kelurahan Kampung Pondok .	51
Tabel 4.6	Nama-Nama dan Pendidikan Aparatur Kelurahan.....	63
Tabel 4.7	Jumlah Kegiatan Gotong Royong Masyarakat di Kelurahan....	66

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
2. Gambar 4.1 Kantor Kelurahan Kampung Pondok	52
3. Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Kampung Pondok	53
4. Gambar 4.3 Aparatur Kelurahan Kampung Pondok	63
5. Gambar 4.4 Karang Taruna Kelurahan Kampung Pondok	65
6. Gambar 4.5 SPM Kelurahan Kampung Pondok	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara (*Indept Interview*)
- Lampiran 2 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kelurahan Kampung Pondok
- Lampiran 3 Jumlah Kelurahan di Kota Padang Sebelum dan Sesudah Otonomi Daerah
- Lampiran 4 Persetujuan Ujian Skripsi dari Pembimbing
- Lampiran 5 Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol Kota Padang
- Lampiran 6 Rekomendasi Penelitian dari Kecamatan Padang Barat
- Lampiran 7 Surat Selesai melakukan Penelitian di Kelurahan Kampung Pondok

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah telah menggantikan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagai suatu patokan dalam menjalankan Pemerintahan daerah. Seiring dengan hadirnya Undang-undang tersebut muncul paradigma baru yang lebih menuntut konsekuensi dan tanggungjawab organisasi Pemerintahan mulai dari Desa/Kelurahan, Kecamatan, Kabupaten, Propinsi dan Pusat. Dalam menjalankan organisasi Pemerintahan tersebut digunakan prinsip Otonom berdasarkan kewenangan dan tanggung jawab sebagaimana pasal 1 ayat 5 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 menyebutkan otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.

Salah satu fungsi pemerintah yang utama menurut Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu pemerintah harus mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi pemerintah harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Seiring dengan hal tersebut pembinaan aparatur negara perlu dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih serta

berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat. Tak terkecuali dengan pemerintah kelurahan yang merupakan pemerintahan terendah yang terdapat di Pemerintah Kota, untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat di Kelurahan. Penyerahan sebahagian urusan pemerintah yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada pemerintah kelurahan adalah urusan pemerintahan yang secara langsung dapat meningkatkan pelayanan, peran serta dan prakarsa yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat kelurahan.

Dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi Pemerintahan diperkotaan, keberadaan kelurahan masih tetap dipertahankan oleh Pemerintah Pusat. Untuk melaksanakan fungsi-fungsi pemerintah daerah tersebut telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah pengganti Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 yang digunakan sebagai acuan bagi organisasi Pemerintah daerah dalam menyusun organisasi perangkat daerah termasuk membentuk kelurahan sebagai perangkat daerah.

Berdasarkan peraturan pemerintah ini maka dikeluarkanlah peraturan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan. Pada pasal 3 (tiga) dinyatakan bahwa Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah di bawah kecamatan. Di dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008

tentang Pemerintahan Daerah Pasal 127 juga disebutkan bahwa, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan, yang dipimpin oleh Lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati/Walikota melalui Camat.

Ketentuan tersebut memberikan suatu gambaran bahwa Kelurahan adalah suatu organisasi perangkat daerah dalam struktur tata pemerintahan di negara kita. Secara hukum kelurahan di Kota Padang sebenarnya sudah merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), namun karena anggaran tersendiri untuk Kelurahan belum ada dan masih di keluarkan oleh Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) Kecamatan, sehingga kelurahan masih di sebut sebagai perangkat daerah. Di sebut sebagai perangkat daerah karena kelurahan merupakan unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pembentukan kelurahan sebagai perangkat daerah ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 karena adanya urusan pemerintahan yang perlu ditangani oleh pemerintah Kota, dengan pelimpahan kewenangan pada kelurahan fungsi utama pemerintah sebagai pelayan publik dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Sejak era otonomi daerah bergulir Pemerintah Kota Padang telah mengeluarkan Peraturan Daerah yang berkaitan dengan Kelurahan, yaitu :

1. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 5 Tahun 2000 tentang Pembentukan Kelurahan.

2. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan.
3. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Pembentukan Organisasi Kecamatan.
4. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan.

Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 5 Tahun 2000 telah melakukan efisiensi organisasi Kelurahan dengan menggabungkan kelurahan yang sebelumnya berjumlah 193 kelurahan menjadi 103 kelurahan. Pengurangan jumlah kelurahan ini di karenakan Indeks pembobotan Kelurahan, dimana sesuai dengan Permendagri Nomor 31 tahun 2006 pasal 5 tentang pembentukan, penghapusan dan penggabungan kelurahan disebutkan suatu kelurahan dapat digabung atau dihapuskan apabila masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan untuk menjadi sebuah kelurahan yang dilakukan berdasarkan penelitian dan pengkajian yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan pedoman yaitu Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 yang orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini dimaksudkan agar tujuan dari pelayanan dapat tercapai yaitu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat /pelanggan yang dikenal dengan pelayanan prima.

Diterbitkannya pedoman penyelenggaraan pelayanan publik oleh MENPAN diharapkan akan dapat diwujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan merupakan salah satu ciri dari tata penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. *Governance* adalah kepranataan penyelenggaraan pemerintahan yang ditujukan untuk memenuhi dan menjunjung tinggi keinginan rakyat melalui penyelenggaraan fungsi-fungsi pelayanan yang efektif. Efektif di sini berarti harus tepat dan benar dalam memilih program kepranataan yang merupakan suara dan keinginan rakyat. *Good governance* akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan, dan harus dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pegawai negeri harus menjadi abdi negara dan abdi masyarakat, artinya pegawai negeri harus bertanggungjawab untuk melayani masyarakat sebaik mungkin, dan mampu menciptakan kondisi yang nyaman bagi masyarakat dalam pelayanan administrasi pemerintahan, sehingga dapat memberikan *image* yang baik bagi pelayanan publik dan pemerintah dalam lingkungan masyarakat. Dengan kata lain mereka harus mengutamakan kepentingan masyarakat dibandingkan dengan kepentingan mereka sendiri.

Haryono dalam Prianto (2006: 5) menjelaskan salah satu tolok ukur keberhasilan Pemerintah Daerah adalah apabila masing-masing daerah mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Secara politis, pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu kunci yang harus diambil oleh pemerintah untuk memperoleh dukungan dan kepercayaan masyarakat. Pada dasarnya pengelolaan Pemerintah Daerah yang berdaya guna dan berhasil guna ditentukan oleh sejauh mana pemerintah daerah tersebut mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal kepada seluruh lapisan masyarakat. Perwujudan nyata dari sikap aparatur Pemerintah Daerah dalam menjalankan tugas dan fungsinya antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik terhadap masyarakatnya.

Oleh karena itu, Kelurahan Kampung Pondok sebagai “perpanjangan tangan” pemerintah Kota dalam penyelenggaraan pemerintahan terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, terutama dalam bidang pengurusan izin usaha bagi para investor. Sejalan dengan tuntutan peningkatan pelayanan masyarakat dan tantangan persaingan bebas, maka kemudahan dan penyederhanaan perizinan merupakan suatu keharusan yang dilakukan oleh pemerintah.

Namun dalam pelaksanaannya dengan minimnya sumber daya manusia (SDM) aparatur di kelurahan merupakan hambatan tersendiri yang harus dicarikan solusi dengan tepat. Aparat dan lembaga pemerintah kelurahan merupakan aset Negara yang sangat besar dan menjadi pilar utama birokrasi Indonesia. Dalam artian kelurahan merupakan instansi yang dianggap “paling dekat” dengan

masyarakat dibanding pemerintah Kecamatan, semua kebutuhan layanan administrasi dasar semisal surat kelahiran, kematian, surat pindah, serta surat keterangan lain secara prosedur dikeluarkan terlebih dahulu oleh Kepala Kelurahan setempat. Alwin (2010).

<http://polhukam.kompasiana.com/2010/02/22/demo-kepala-desa/>. di akses tanggal 30 Agustus 2010.

Dengan tingkat SDM yang masih minim jelas sangat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi, sering terjadi kelambatan dalam menanggapi dan menyelesaikan proses administrasi, terutama masalah keuangan sehingga berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan dalam penyelesaian administrasi. Sedangkan untuk sarana dan prasarana kerja yang dimiliki oleh sangat minim sehingga sangat berpengaruh akan kelancaran atau penyelesaian tugas.

Posisi kelurahan sebagai pemerintah yang paling bawah atau terendah dalam tata pemerintahan di negara kita juga sering dimaknai oleh masyarakat sebagai sesuatu yang kecil, tidak penting, dan hanya sebagai pelengkap saja. Pandangan ini beranggapan, bahwa kelurahan adalah bagian yang paling kecil perannya dalam pemerintahan, tidak banyak yang bisa dilakukan oleh aparatur yang ada di kelurahan, sangat sedikit yang mereka ketahui dan mengerti. Oleh karena itu menurut mereka tidak perlu menempatkan pegawai yang pandai, terampil dan pengalaman di kelurahan, tidak perlu memberikan banyak kegiatan dan anggaran di kelurahan. Cukuplah kelurahan sebagai instansi pembuat surat

pengantar dan pembagi raskin. (Vian Hidayat: 2006). <http://vian-hidayat.blogspot.com/>. Diakses tanggal 2 Oktober 2010.

Posisi yang paling bawah harusnya dimaknai sebagai sesuatu yang paling penting dan fundamental, yang harus dibangun dengan kuat dan kokoh serta menjadi ujung tombak dalam segala kegiatan. Itulah tugas dan fungsi Kelurahan sebagai perangkat daerah, namun dalam penyelenggaraan pemerintahan oleh kelurahan masih banyak ditemui permasalahan yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, salah satunya fungsi kelurahan dalam pelayanan masyarakat.

Lebih lanjut Vian Hidayat (2006) menyatakan bahwa:

Sistem pelayanan masyarakat di beberapa kelurahan selama ini selalu terkesan menganut sistem “kekeluargaan”, kurangnya sumber daya manusia (SDM) dari segi kuantitas maupun kualitas menciptakan budaya kerja dengan pedoman dari “leluhur” yang berkembang secara “turun temurun” . Dalam pelaksanaan tugasnya, merupakan hal yang biasa jika satu petugas mengerjakan semua layanan, atau satu pekerjaan dapat di kerjakan oleh siapa saja yang bekerja di kelurahan. Sisi baiknya adalah warga masyarakat yang ingin memperoleh layanan dapat dengan cepat dilayani tanpa menunggu petugas yang bertanggungjawab. Sisi negatif yang dapat terjadi akibat system “kekeluargaan” adalah adanya kecendrungan program layanan yang diberikan pada masyarakat berorientasi hanya pada hasil, “asal pekerjaan selesai” (APS) sehingga pelayanan yang dilakukan tidak dapat dirancang lebih baik, lebih professional, lebih efektif bahkan jauh dari inovatif. <http://vian-hidayat.blogspot.com/>. Di akses tanggal 2 Oktober 2010.

Dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat, Bagian pemerintahan Setda Kota Padang sudah melakukan pelatihan dan pendidikan untuk peningkatan kinerja aparatur di kelurahan dalam pemberian pelayanan,

salah satunya dalam bentuk seminar-seminar serta bimbingan teknis (Bimtek) yang dilakukan sekali dalam setahun. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah tersebut pada intinya adalah untuk mendapatkan serta memperoleh sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas dalam menyelenggarakan pemerintahan.

Pada jangka panjang dan menengah pendidikan dan pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja aparatur pemerintah. Pendidikan dan pelatihan bagi pegawai negeri sipil ini sangat menentukan dalam rangka meningkatkan kinerja guna memperlancar pelayanan kepada masyarakat. Simanjuntak (1985: 10-11) menyatakan bahwa pendidikan tidak hanya menambah pengetahuan, tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja. Kinerja aparat sampai saat ini secara umum dirasakan belum optimal, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum memuaskan, sikap mental pegawai belum mendukung budaya kerja yang efektif.

Di dalam Surat Kabar *Padang Ekspres*, tertanggal 23 Juni 2010 di nyatakan bahwa Walikota Padang H. Fauzi Bahar, M. Si, telah mengingatkan seluruh pegawai negeri sipil (PNS) yang ada di pemerintah Kota Padang untuk bekerja lebih kreatif, penuh rasa tanggung jawab serta berkarya sesuai dengan kemampuan/*skill* yang dimiliki. Ia juga menambahkan agar para pimpinan dapat memberikan arahan, ajakan, dan bimbingan pada masyarakat tentang program-program pemerintah ke depannya.

Kelurahan Kampung Pondok merupakan satu dari 104 kelurahan yang ada di Kota Padang yang berhasil meraih peringkat pertama sebagai Kelurahan terbaik

tingkat Nasional. Kelurahan ini memiliki keunikan tersendiri dari kelurahan-kelurahan lainnya, diantaranya kelurahan ini dihuni oleh 5 etnis dengan beragam agama dan profesi yaitu terdiri dari turunan Tionghoa, Arab-India, Minang, Batak, Jawa dan berbagai etnis dari tanah air. Dengan terpilihnya Kelurahan Kampung Pondok menjadi kelurahan terbaik ini menunjukkan bahwa Kelurahan ini sudah mampu mengoptimalkan fungsinya sebagai perangkat daerah, dan ini dapat dijadikan pedoman atau contoh bagi kelurahan-kelurahan lainnya khususnya Kelurahan yang ada di Kota Padang untuk dapat mengoptimalkan fungsinya di tengah masyarakat. <http://www.padang.go.id/v2/content/view/3835/1/>. di Akses tanggal 4 November 2010.

Tingkat keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan pembinaan kemasayarakatan pada wilayah kelurahan sangat di pengaruhi oleh kinerja Lurah serta perangkat kelurahan dalam mengoptimalkan fungsi-fungsinya sebagai perangkat daerah. Kelurahan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Kelurahan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi dan perbaikan ke arah yang lebih baik untuk meningkatkan citra dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*). <http://vian-hidayat.blogspot.com/>

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Optimalisasi Peranan Kelurahan dalam Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Kampung Pondok".

B. Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, dan Perumusan Masalah.

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Minimnya biaya atau anggaran dalam penyelenggaraan administrasi kelurahan.
2. Terbatasnya Sumber daya manusia (SDM) aparatur yang berkualitas dalam memberikan pelayanan di kelurahan.
3. Kurangnya pemahaman aparatur Kelurahan terhadap administrasi keuangan.
4. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap program pembangunan di kelurahan.
5. Kurangnya pemahaman aparatur kelurahan terhadap pelaksanaan TUPOKSI.
6. Sikap mental pemerintah masih berorientasi pada kekuasaan, dan cenderung lalai dalam memberikan pelayanan.

2. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu tentang Optimalisasi peranan kelurahan pada bidang pelayanan publik di Kelurahan Kampung Pondok yang ditinjau dari tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) Lurah

dalam pelayanan masyarakat, serta kendala yang di hadapi dalam rangka optimalisasi peranan kelurahan dalam bidang pelayanan publik di Kelurahan Kampung Pondok.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana optimalisasi peranan kelurahan dalam bidang pelayanan publik di Kelurahan Kampung Pondok?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam optimalisasi peranan kelurahan dalam bidang pelayanan publik di Kelurahan Kampung Pondok?

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis optimalisasi peranan kelurahan dalam bidang pelayanan publik di Kelurahan Kampung Pondok serta kendala yang dihadapi dalam rangka optimalisasi peranan kelurahan dalam bidang pelayanan publik di kelurahan Kampung Pondok. Salah satu tugas umum pemerintah menurut Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintah Daerah adalah mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang dilakukan melalui peningkatan pelayanan pada masyarakat. Kelurahan adalah bagian dari perangkat daerah Kota yang merupakan pemerintah terendah di bawah Kecamatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu penelitian sosial yang memiliki tujuan untuk mengetahui:

1. Optimalisasi peranan kelurahan dalam bidang pelayanan publik di Kelurahan Kampung Pondok.
2. Kendala yang dihadapi dalam optimalisasi peranan kelurahan dalam bidang pelayanan publik di Kelurahan Kampung Pondok.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan Manajemen Pelayanan Publik terutama menyangkut konsep pembinaan kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam lingkup pemerintah kelurahan sebagai pemerintah terendah yang memberikan pelayanan masyarakat.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu pijakan bagi penelitian selanjutnya, terutama yang berhubungan dengan penerapan ide-ide baru dalam penyelenggaraan Pemerintahan baik itu *Good Governance* dan *Clean Government* di Pemerintah Kota Padang.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis

1. Konsep Optimalisasi

Dalam penyelenggaraan otonomi daerah seringkali mengalami hambatan dan gangguan dalam pencapaian tujuan pemerintahan daerah, hal ini ditandai dengan kurang efektif dan efisien dalam pelaksanaannya. Untuk mencapai tujuan atau hasil yang baik, efektif dan efisien diperlukan suatu optimalisasi. Optimalisasi memiliki kata dasar optimal. Menurut Badudu (1994: 964), mengartikan “Optimal sebagai perolehan hasil yang baik haruslah melalui suatu usaha”. Sedangkan menurut Poerwadarminta (1990: 687), menyatakan bahwa optimal adalah “Kondisi tertinggi atau terbaik yang paling menguntungkan dengan kondisi fisik yang ada”.

Secara umum optimalisasi di artikan sebagai pencarian “nilai-nilai dan tersedia dari beberapa fungsi yang di berikan pada suatu konteks (Oktavia, 2010) http://oktavia.com/pengertian_optimalisasi.htm. Pernyataan di atas menandai bahwa, optimalisasi merupakan usaha untuk memaksimalkan atau meminimalkan potensi sesuatu hingga dapat berfungsi secara optimal. Optimalisasi pada dasarnya merupakan suatu usaha atau tindakan untuk mencapai tujuan dengan memperoleh hasil yang baik dengan usaha yang dilakukan sebaik mungkin sesuai dengan keberadaan situasi yang ada dan dilaksanakan secara berkesinambungan. Optimalisasi mengarah pada adanya penggunaan instrumen baik secara material maupun non material di dalam

suatu kinerja. Secara material, optimalisasi berupa adanya fasilitas, sarana dan prasarana dalam bentuk fisik yang menunjang pelaksanaan kerja. Sedangkan secara non material dapat dilihat dengan adanya pendidikan dan latihan (Diklat) guna meningkatkan pengetahuan dan wawasan aparat sehingga mampu mengikuti perubahan dan perkembangan zaman.

Untuk menjawab tantangan dan tuntutan yang berkaitan dengan perubahan situasi yang terjadi di masyarakat maka suatu organisasi idealnya mempunyai beberapa kemampuan dasar yang dapat digunakan untuk menjalankan kegiatannya sehingga suatu organisasi itu dapat optimal dalam mencapai tujuannya. Kemampuan tersebut antara lain menurut Suharsono Wignyowiyoto (2003: 87):

- a. Kemampuan untuk menjaga serta memelihara keutuhan organisasi yang solid efisien dan selalu siap bergerak.
- b. Kemampuan untuk memperoleh manfaat dari sumber daya organisasi secara maksimal.
- c. Kemampuan melakukan pengelolaan atas perubahan yang terus terjadi.
- d. Kemampuan untuk memiliki perhatian, kepedulian serta kepekaan terhadap perubahan lingkungan.
- e. Kemampuan untuk selalu siap melakukan perubahan dan penyesuaian.
- f. Kemampuan untuk penguasaan dan pengelolaan informasi dan pengetahuan.
- g. Kemampuan untuk membangun dan mengelola kepercayaan

Fungsi utama pemerintah sebagai sebuah organisasi menurut Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintah Daerah adalah sebagai pelayan publik yang menyelenggarakan pelayanan pada masyarakat. Dalam menyelenggarakan pelayanan pada masyarakat oleh pemerintah terdapat berbagai permasalahan yang membutuhkan upaya optimalisasi, di antaranya permasalahan tersebut adalah:

- a. Besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat di pengaruhi oleh hubungan “per-kon-coan”, kesamaan afiliasi politik, etnis dan agama.
- b. Tidak adanya kepastian biaya dan pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Sebab para pengguna jasa cenderung memilih atau menyogok dengan biaya yang tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan.
- c. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian dalam pelayanan pada masyarakat. (Ahmad Zaenal Fanani, 2008).
<http://www.badilag.net/data/ARTIKEL/OPTIMALISASI%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf>.

Dengan demikian melakukan optimalisasi pelayanan publik oleh pemerintah bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan, mengingat pembaharuan yang terjadi sekarang ini menyangkut

berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi kita. Untuk mewujudkan terciptanya kebijakan yang efektif diperlukan 3 hal:

- a. Adanya perangkat hukum berupa peraturan perundang-undangan sehingga dapat di ketahui publik/masyarakat tentang apa yang telah di putuskan oleh pemerintah.
- b. Adanya kejelasan kebijakan yang di ambil oleh pemerintah baik dari struktur pelaksana dan pembiyaannya.
- c. Adanya kontrol publik, yakni mekanisme yang memungkinkan publik/masyarakat mengetahui pelaksanaan kebijakan yang diambil mengalami penyimpangan/tidak. (Edi Suharto, 2010).
(<http://www.policy.hu/suharto/Naskah%20PDF/LAN>).

Dalam kondisi masyarakat pada zaman sekarang ini, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan krtivitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat.

Menurut Sutopo & Adi Suryanto (2006:5) yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan pelanggan. Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Kualitas layanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) dalam Harbani (2007:135) kualitas pelayanan prima tercermin dari:

a. Tangibles

Tangibles yaitu meliputi lingkungan fisik seperti interior dan eksterior bangunan, perlengkapan, dan fasilitas lainnya.

b. Reliability

Reliability yaitu lebih menekankan kepada kemampuan memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji.

c. Responsiveness

Responsiveness yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. Assurance

Assurance yaitu menekankan pada rasa aman pada diri pelanggan, pengetahuan dan keahlian yang harus dimiliki, dan sikap jujur yang dapat dipercaya dari karyawan.

e. Emphaty

Emphaty yaitu menekankan pada perhatian kepada pelanggan secara individual, pemberian informasi yang dimengerti dan tingkat kemudahan untuk dihubungi oleh pelanggan.

Peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan pemerintah dengan menerapkan pelayanan yang berbasis teknologi (internet) yang sering disebut *e-government*. Salah satu tujuannya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien yang berbasis (menggunakan) elektronik sehingga pelayanan prima dapat terwujud.

2. Konsep Pelayanan Publik

Beberapa pengertian tentang pelayanan dijelaskan oleh Djaenuri (2001: 15) bahwa pelayanan adalah “proses kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain, baik yang sifatnya hak atau kewajiban karena adanya peraturan pemerintah, wujudnya berupa jasa maupun layanan”. Moenir (2001: 27) menyebutkan hakikat pelayanan adalah “serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Terdapat perbedaan antara pelayanan dengan layanan sebagaimana dijelaskan Ndraha (1998: 6) “pelayanan (proses) meliputi input, proses, output dan

outcome sedangkan layanan (output) hanya mencakup output dan outcome saja” Lebih spesifik lagi Thoha (1995: 39) mengemukakan bahwa :

Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Secara teknis pelayanan itu hakikatnya adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kata publik dalam pelayanan publik oleh Nasution (1990: 94)

diartikan sebagai: “kumpulan orang-orang yang sama minat dan kepentingannya terhadap sesuatu issue”. Dengan demikian dapat dipahami bahwa “publik” dalam pelayanan publik tidak lain adalah pelayanan umum. Dalam hubungannya dengan pemerintahan, kata umum merupakan singkatan dari sebutan “masyarakat umum”. Selanjutnya Saefullah (1999:5) mengemukakan :

Public Service adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Dalam kaitannya dengan pelayanan, Rasyid (1999:79) mengemukakan manfaat dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil sebagai berikut : “Pelayanan publik yang efisien dan adil akan secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap profesional para birokrat sebagai abdi masyarakat (*servant leaders*)”. Lebih lanjut Albrecht dan Zemke dalam Simbolon (1997: 9) menyebutkan ciri pelayanan organisasi pemerintah yaitu harus memiliki 3 unsur yaitu :

1. Susunan strategis pelayanan yang baik;
2. Orang-orang di level operasional yang memiliki orientasi tinggi kepada pelanggan;
3. Sistem yang tidak menyulitkan para pelanggannya.

Untuk dapat menciptakan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik, organisasi pemerintahan dituntut untuk dapat melakukan berbagai pembaruan. Sebagaimana dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik dalam Abdul Rosyid (2000: 17) bahwa:

Pembaruan pemerintah bukan sekedar membuat pemerintah lebih efisien. Sebagian tujuan pembaruan adalah efisiensi, tetapi yang lebih penting adalah efektivitas. Pembaruan adalah transformasi sistem dan organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektivitas, efisiensi, dan kemampuan mereka untuk melakukan inovasi. Transformasi ini dicapai dengan mengubah tujuan, sistem insentif, pertanggungjawaban, struktur kekuasaan, dan budaya sistem dan organisasi pemerintahan. Salah satunya adalah memperjelas antara tugas pengendalian dan tugas pelayanan.

Demikian pula Bennis dalam Thoha (1995: 6) mengemukakan:

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, birokrasi pemerintah perlu direvitalisasikan. Pendekatan kekuasaan yang selama ini ditonjolkan harus dapat dikendalikan. Usaha-usaha pendelegasian kepada masyarakat atas hal-hal yang dapat mereka lakukan perlu diperluas. Disamping itu, upaya pemberdayaan ke dalam tubuh birokrasi sendiri mutlak diperlukan. Salah satu yang perlu memperoleh perhatian adalah lokus dan fokus kekuasaan itu sendiri. Lokus mengacu pada tempat dimana lokasi kekuasaan itu seharusnya berada. Sedangkan fokus memusatkan pada operasionalisasi penggunaan kekuasaan.

Selanjutnya Tjiptono (1996: 54) menjelaskan bahwa: “Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan,

selanjutnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada pihak/lembaga yang memberikan layanan yang memuaskan”.

Adapun manfaat dan menciptakan kualitas layanan yang unggul kemudian dijabarkan oleh Tjiptono (1996: 79) yaitu:

1. Hubungan lembaga penyedia pelayanan dan para pelanggan dan para pelangganya menjadi harmonis,
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang;
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan;
5. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang diberikan pemerintah, Rasyid (1997: 79) mengemukakan manfaat dan optimalisasi pelayanan adalah sebagai berikut:

Pelayanan publik yang efisien dan adil akan secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap profesional pada birokrat berbagai abdi masyarakat (*servant leaders*). Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.

Salah satu tujuan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah adalah memperbaiki pelayanan pemerintah kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Didalamnya termasuk kebijakan dan pelayanan agar dunia usaha dapat berkembang ke arah yang lebih kondusif. Dengan terciptanya kondisi yang kondusif, maka dapat diharapkan adanya peningkatan aktifitas perekonomian yang pada gilirannya dapat meningkatkan taraf hidup

masyarakat. Jika kondisi ini tercapai, maka salah satu esensi sasaran pelaksanaan otonomi daerah telah tercapai.

Paradigma baru pemerintahan yang dikembangkan di era reformasi saat ini adalah pemerintahan yang berorientasi pada pelanggan, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakatnya. Dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, pemerintah bisa memberikan pelayanan secara langsung maupun pelayanan secara tidak langsung. Sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat, pemerintah daerah memiliki posisi penting sebagai institusi yang berhadapan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14 indikator kriteria pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu adanya keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu adanya kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

3. Azas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat terhadap pemerintah dan negara, bahkan dapat dikatakan bahwa fungsi utama dari pemerintah dan negara adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemberian layanan ini dijalankan oleh aparatur negara yang terdapat dalam birokrasi pemerintahan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa yaitu masyarakat, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a) Transaparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
- d) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Proses penyelenggaraan pelayanan masyarakat akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan apabila kedua belah pihak yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik memperhatikan asas-asas pelayanan yang tercantum di atas. Untuk memperjelas tentang pelayanan maka harus dikelompokkan agar lebih mudah dipahami dan terpisah sesuai dengan jenis dan kelompoknya.

Menurut Inu Kencana (2003: 116), pelayanan publik itu terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut ; a) biaya relatif harus lebih rendah, b) waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat, c) mutu yang diberikan relatif lebih bagus. Sedangkan Agus Priyanto (2006: 2) mengatakan bahwa dilihat dari produk atau hasil pelayanan, pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu:

1. Pelayanan administratif yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Wujud fisik berbagai dokumen ini

antara lain SIUP, Izin Trayek, Izin Usaha, Akta Kelahiran dan lain-lain.

2. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pendidikan kesehatan dan penyelenggaraan transportasi.
3. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat seperti jaringan telepon, listrik, air bersih dan sejenisnya.

4. Standar Pelayanan Publik

Di dalam penyelenggaraan kewenangan yang dilimpahkan pada kelurahan, terutama dalam pemberian pelayanan pada masyarakat diperlukan adanya standar pelayanan minimal (SPM) atau yang lebih dikenal dengan standar pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Atik (2005: 2) menjelaskan standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dilakukan sebagai patokan dalam memberikan pelayanan publik. Standar pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai ukuran tentang jenis dan mutu pelayanan dasar atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) yang berhak di peroleh setiap warga secara minimal.

Standar pelayanan publik juga dapat di artikan sebagai spesifikasi teknis pelayanan yang dilakukan sebagai patokan dalam memberikan pelayanan publik. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi

penerima pelayanan. Menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 21, standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum.
- b. Persyaratan.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur.
- d. Jangka waktu penyelesaian.
- e. Biaya/tarif.
- f. Produk pelayanan.
- g. Sarana, prasarana dan/fasilitas.
- h. Kompetensi pelaksana.
- i. Pengawasan internal.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- k. Jumlah pelaksanaan.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2004 dalam Sutopo dan Adi Suryanto (2006: 5) standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk prosedur pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian. Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan. Harus ditetapkan standar biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/ biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
- d. Produk pelayanan. Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini harus distandarkan.
- e. Sarana dan prasarana. Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

5. Pendidikan dan Pelatihan Sebagai Upaya Peningkatan Pengetahuan Aparatur Kelurahan dalam Pemberian Pelayanan.

Untuk mencapai organisasi secara efektif dan ekonomis, maka salah satu strategi manajemen yang ditempuh adalah dengan meningkatkan mutu sumber daya manusia melalui program pendidikan dan pelatihan secara terus menerus, dengan adanya program ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Sondang, P. Siagian (2002: 175) mengungkapkan pendidikan merupakan keseluruhan proses dan metode belajar-mengajar

dalam rangka mengalihkan suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, sedangkan pelatihan dimaksudkan untuk meningkatkan ketetrampilan dan kemampuan kerja seseorang atau sekelompok orang yang sudah bekerja pada suatu organisasi yang efisiensi dan efektifitas kerjanya dirasakan perlu dan dapat ditingkatkan secara terarah dan pragmatik.

Program pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan sebagai usaha pengembangan sumber daya manusia. Pentingnya program pendidikan dan pelatihan bagi suatu organisasi menurut Soekidjo Notoatmodjo (1998 : 29) antara lain diungkapkannya bahwa :

1. Sumber daya manusia atau pegawai yang menduduki suatu jabatan tertentu dalam organisasi belum tentu mempunyai kemampuan yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan dalam jabatan tersebut. Ini terjadi bukan karena kemampuannya melainkan karena tersedianya formasi.
2. Dengan adanya kemajuan ilmu dan teknologi, jelas akan mempengaruhi suatu instansi atau organisasi. Oleh karena itu jabatan yang dulu diperlukan sekarang tidak diperlukan.
3. Promosi dalam suatu organisasi atau instansi adalah suatu keharusan apabila organisasi itu mau berkembang. Pentingnya promosi bagi seseorang merupakan salah satu *reward* dan insentif (ganjaran dan perangsang)
4. Di dalam masa pengembangan ini organisasi-organisasi atau instansi-instansi terpanggil untuk menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi

para pegawainya agar diperoleh efektifitasnya dan efisiensinya kerja sesuai dengan masa pembangunan.

Program pendidikan dan latihan (Diklat) dalam rangka pengembangan sumber daya manusia (SDM) adalah instrumen yang sangat penting dilakukan untuk meningkatkan SDM aparatur yang mencakup peningkatan pengetahuan, keahlian, keterampilan, perubahan sikap dan prilaku, dan koreksi-koreksi terhadap kelemahan kinerja. Dengan perkataan lain bahwa pendidikan dan latihan aparatur ditujukan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas SDM aparatur baik pada tingkatan individu maupun organisasi secara keseluruhan (Sadu Wasistiono dkk, 2001 : 42).

Musenaf (1996: 23) mengemukakan bahwa proses pengembangan melalui pendidikan dan latihan harus dilakukan secara terus menerus dan hakekatnya merupakan tanggung jawab semua pimpinan pada setiap sektor dan subsektor pemerintahan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah tanpa memandang eselon dan kepangkatan menurut kriteria yang ditetapkan. Selanjutnya dikemukakan bahwa:

”Disamping peningkatan mutu dalam bidang keterampilan teknis substantif dan teknis fungsional, maka untuk menciptakan keseimbangan, keserasian dan keselarasan (relevansi) perlu disertai peningkatan sikap dan perilaku melalui peningkatan kemampuan akademik sehingga pendidikan formal menjadi salah satu aspek pengembangan pegawai negeri sipil”.

Sementara itu Sondang P. Siagian (2002: 184) mengemukakan bahwa pengalaman dalam penelitian menunjukkan adanya paling sedikit sepuluh manfaat pelatihan bagi para pegawai/karyawan suatu organisasi, yaitu:

- a. Membantu para pegawai membuat keputusan dengan lebih baik.
- b. Meningkatkan kemampuan para pekerja menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapinya.
- c. Terjadinya internalisasi dan operasionalisasi faktor-faktor yang motivasional.
- d. Timbulnya dorongan dalam diri para pekerja untuk terus meningkatkan kemampuan kerjanya.
- e. Peningkatan kemampuan pegawai untuk mengatasi stres, frustrasi dan konflik yang pada gilirannya memperbesar rasa percaya pada diri sendiri.
- f. Meningkatnya kepuasan kerja
- g. Tersedianya informasi tentang berbagai program yang dapat dimanfaatkan oleh para pegawai dalam rangka pertumbuhan masing-masing secara teknikal dan intelektual.
- h. Semakin besarnya pengakuan atas kemampuan seseorang.
- i. Makin besarnya tekad pekerja untuk lebih mandiri.
- j. Mengurangi ketakutan menghadapi tugas-tugas baru di masa depan

Manfaat besar lainnya yang dapat dipetik melalui penyelenggaraan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia secara baik adalah dalam rangka penumbuhan dan pemeliharaan hubungan yang serasi antara para anggota organisasi. Hal ini terjadi karena:

- a. Terjadinya proses komunikasi yang efektif.

- b. Adanya persepsi yang sama tentang tugas-tugas yang harus diselesaikan.
- c. Ketaatan semua pihak kepada berbagai ketentuan yang bersifat normatif, baik berlaku umum dan ditetapkan oleh instansi pemerintah yang berwenang maupun yang berlaku khusus di lingkungan suatu organisasi tertentu.
- d. Terdapat iklim yang baik bagi pertumbuhan seluruh pegawai.
- e. Menjadikan organisasi sebagai tempat yang lebih menyenangkan untuk berkarya.

6. Pemerintah Kelurahan

Hakikat berdirinya suatu organisasi publik seperti kelurahan adalah bertujuan melayani kepentingan masyarakat di wilayah kerjanya. Pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan termasuk dalam bentuk pelayanan umum/pelayanan publik. Pelayanan merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat terhadap pemerintahan dan negara, bahkan dapat dikatakan bahwa fungsi utama dari pemerintah dan negara adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemberian pelayanan ini dijalankan oleh aparatur negara yang terdapat dalam birokrasi pemerintahan.

Dari definisi pelayanan umum tersebut, dapat dikatakan bahwa kelurahan merupakan suatu organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan sesuai dengan visi, misi, tujuan

maupun program yang telah ditetapkan Kelurahan. Dalam melaksanakan peranannya sebagai pelayan masyarakat, kelurahan merupakan pemikir, pelaksana, pengawas dan penanggungjawab jalannya roda pemerintahan kelurahan. Untuk itu, diperlukan aparatur yang berkualitas dan profesional yang mempunyai kemampuan, keterampilan dan keahlian dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan bidang masing-masing.

Sebagai pelaksana pemerintahan kelurahan, aparatur mempunyai kedudukan, tugas pokok dan fungsi masing-masing. Semua tugas pokok dan fungsi diharapkan dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku demi terciptanya penyelenggaraan pemerintahan kelurahan yang berkualitas yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Syarat pembentukan kelurahan menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Penghapusan dan Penggabungan Kelurahan pasal 5 (lima), yaitu:

- a. Jumlah penduduk paling sedikit 2000 jiwa atau 400 KK.
- b. Luas wilayah paling sedikit 5 km
- c. Bagian wilayah kerja dapat dijangkau oleh masyarakat dalam meningkatkan pelayanan dan pembinaan masyarakat.
- d. Sarana dan prasarana pemerintahan, diantaranya:
 - 1) Memiliki kantor pemerintahan
 - 2) Memiliki jaringan perhubungan yang lancar
 - 3) Sarana komunikasi yang memadai
 - 4) Fasilitas umum yang memadai.

Menurut Salamoen Soeharyo dan Nasri Effendi (2006: 46-47) Lurah dalam melaksanakan tugas-tugasnya dibantu oleh perangkat kelurahan dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Perangkat Kelurahan bertanggung jawab kepada Lurah, untuk kelancaran pelaksanaan tugas Lurah, pada Kelurahan dapat dibentuk lembaga lainnya sesuai dengan kebutuhan yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Menurut Salamoen Soeharyo dan Nasri Effendi (2006: 46-47) besaran organisasi atau susunan organisasi perangkat daerah sekurang-kurangnya mempertimbangkan faktor :

- a. Kemampuan keuangan
- b. Kebutuhan Daerah
- c. Cakupan tugas yang meliputi sasaran tugas yang harus diwujudkan
- d. Jenis dan banyaknya tugas
- e. Luas wilayah kerja dan kondisi geografis
- f. Jumlah dan kepadatan penduduk
- g. Potensi daerah yang bertahan dengan urusan yang akan ditangani.
- h. Sarana dan prasarana penunjang tugas

B. Kerangka Konseptual

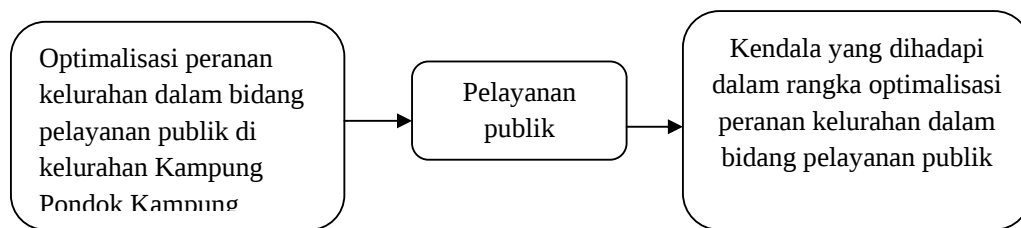
Legalitas Kelurahan sebagai Perangkat Daerah sudah jelas berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah pasal (127), Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, serta Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan.

Pemerintah Kota Padang menjadikan Kelurahan sebagai Perangkat Daerah dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat serta seluruh program kegiatan yang akan dilaksanakan oleh aparatur

Kelurahan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Di sisi lain keberadaan kelurahan merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah Kota, dimana setiap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat membutuhkan dana, sehingga sangat diperlukan pendanaan/anggaran tersendiri.

Kerangka konseptual merupakan kerangka berfikir dalam menggambarkan hubungan konsep yang akan diteliti. Berangkat dari latar belakang masalah dan kajian teoritis, maka kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat dalam diagram berikut:

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual



Kelurahan merupakan perangkat daerah Kota yang berada di bawah Kecamatan, disebut sebagai perangkat daerah karena kelurahan merupakan unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan dengan pelimpahan urusan dari Walikota. Fungsi utama pemerintah adalah sebagai pelayan publik guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan

masyarakat, pemberdayaan masyarakat serta pelibatan partisipasi masyarakat. oleh karena itu penyelenggaran pemerintahan di kelurahan perlu di optimalkan agar dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang optimalisasi peranan kelurahan dalam bidang pelayanan publik di Kelurahan Kampung Pondok maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut:

1. Optimalisasi peranan kelurahan dalam bidang pelayanan publik di Kelurahan Kampung Pondok diantaranya dengan penerapan standar pelayanan minimal (SPM) dalam pemberian pelayanan, kesetaraan atau kesamaan hak terhadap masyarakat penerima layanan, penerapan prinsip transparansi atau keterbukaan, serta meningkatkan kemampuan dan profesionalisme aparatur kelurahan dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan.
2. Adapun yang menjadi kendala dalam optimalisasi peranan kelurahan dalam bidang pelayanan publik di kelurahan Kampung Pondok diantaranya masih minimnya anggaran dalam menjalankan pemerintahan, kurangnya sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan pada masyarakat, serta minimnya SDM aparatur di kelurahan Kampung Pondok.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tentang optimalisasi peranan kelurahan dalam bidang pelayanan publik di kelurahan Kampung Pondok, maka saran yang dapat penulis berikan adalah:

1. Untuk lebih meningkatkan pelayanan pada masyarakat, di harapkan Pemerintah Kota Padang dapat menjadikan Kelurahan sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) seutuhnya dengan pemberian anggaran tersendiri untuk Kelurahan. Dengan adanya anggaran tersendiri, setiap kegiatan yang dilaksanakan dalam kehidupan bermasyarakat di Kelurahan dapat segera ditanggapi atau paling tidak untuk pelaksanaan kegiatan *intern* aparatur kelurahan tersebut dapat dilaksanakan dengan cepat. Dengan memiliki anggaran juga dapat memotivasi aparatur kelurahan agar lebih giat dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.
2. Untuk Pemerintah Kota Padang agar di adakanya pembinaan serta pelatihan-pelatihan secara berkala dan berkelanjutan untuk peningkatan kapasitas aparatur terutama mengenai administrasi kelurahan seperti tata naskah surat menyurat kearsipan serta keuangan, agar nantinya sumber daya manusia (SDM) aparatur kelurahan dapat bersaing dengan aparatur kelurahan lainnya.
3. Diharapkan kepada masyarakat/pelaku usaha yang ada di kelurahan Kampung Pondok untuk dapat terus memberikan respon terhadap kinerja aparat kelurahan, sehinga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi kelurahan untuk masa yang akan datang.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Acuan dari Buku:

- Agus Prianto. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: In-TRANS. 2 Hal
- Gomes, Fautisno Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI. 88 Hal.
- Husein Umar. 2004. *Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 3 Hal.
- Inu Kencana Syafii. 1992. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 13 Hal.
- Ibnu Syamsi. 1986. *Ensiklopedia Umum dan Pembangunan*. Yogyakarta: FISIP UGM. 136 Hal.
- J. Kaloh. 2005. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Rineka cipta. 56 Hal
- Lexy J. Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Bandung. 97 Hal.
- Mohammad Nazir. 1999. *Metode Penelitian*. Bandung: Ghalia Indonesia. 54 Hal.
- Musanef. 1996. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: PT. Gunung Agung. 23 Hal.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sadu Wasistiono. 2001. *Esensi UU. Nomor 22 Tahun 1999*. Bandung: Alqaprint Jatinangor. 42 Hal.
- Salamoen Soeharyo & Nasri Effendy. 2006. *Sistem Penyelenggaraan Pemerintah Negara Keasatuan Republik Indonesia*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 46-47 Hal.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: CV. Mandar Maju. 22 Hal