

KINERJA APARATUR PEMERINTAH KELURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PASAR PAGI KECAMATAN SAMARINDA KOTA

Anugrah Rio Saputra¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparat pemerintah Kelurahan Pasar Pagi dan untuk mengetahui faktor penghambat kinerja aparat Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data primer mengenai kinerja aparatur pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku, hal tersebut tidak didukung dengan mencari alternatif pola kerja terbaik untuk mempercepat proses penyelesaian pekerjaan. Ditunjang aparat mengalami kesulitan dalam penggunaan komputer. Terdapat tarif pelayanan, petugas dalam memberikan pelayanan tidak tepat waktu. Terdapat pula aparat yang masuk kerja dan pulanginya awal dari ketentuan masuk kerja jam 08.00-15.00 WIB. Adapun proses pelayanan yaitu kurang transparansi. Aparat saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan baik itu sesama rekan kerja maupun dengan pimpinan. Serta pembagian tugas sudah cukup jelas dengan adanya struktur organisasi.

Kesimpulannya produktifitas kerja aparat Kelurahan Pasar Pagi cukup baik, ketaatan aparat Kelurahan Pasar Pagi yaitu masih kurang taat, kedisiplinan aparat Kelurahan Pasar Pagi yaitu cukup rendah, kerjasama aparat Kelurahan Pasar Pagi sudah cukup baik, dan tanggung jawab aparat Kelurahan Pasar Pagi yaitu para aparat bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diemban. Adapun faktor penghambat dalam kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kelurahan Pasar Pagi yaitu kemampuan aparat, dukungan pemerintah dan kondisi kerja.

Kata Kunci : *Produktifitas, Ketaatan aparat, Kedisiplinan, Kerjasama dan Tanggung jawab.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diamandemen dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Anugrah Rio Saputra, Email : anugrahriosaputra@yahoo.co.id

Pemerintahan Daerah, disebutkan otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diamandemen dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah juga mendefinisikan daerah otonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sehingga diketahui otonomi daerah sebagai wewenang yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada daerah baik kabupaten maupun kota untuk mengatur, mengurus, mengendalikan dan mengembangkan urusannya sendiri sesuai dengan kemampuan daerah masing-masing dan mengacu kepada peraturan perundangan yang berlaku dan mengikatnya.

Dengan di keluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan, disebutkan kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan (termasuk pembinaan dan pengawasan aparatnya). Begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri.

Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik.

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang di embannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja

yang jelas dan terukur. Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu peran kelurahan di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional sehingga dapat menentukan baik-buruknya kinerja pemerintah kelurahan. Karena itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi baik dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat khususnya kinerja aparat kelurahan. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat, banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah kelurahan, baik itu secara langsung yaitu melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi dan secara tidak langsung yaitu melalui tulisan kotak saran atau surat pembaca pada media massa.

Salah satu Kelurahan yang terdapat di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur yaitu Kelurahan Pasar Pagi yang terletak di Kecamatan Samarinda Kota dengan jumlah pegawai yaitu 24 orang yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan Honor. Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dari beberapa anggota masyarakat di Kelurahan Pasar Pagi, ditemukan beberapa masalah seperti sikap aparat yang kurang ramah, kurangnya kemampuan aparat dalam mengatasi permasalahan masyarakat, tarif pelayanan yang berbeda-beda, waktu pelayanan yang sangat lama, tata cara pelayanan yang berbelit-belit, terdapat aparat yang tidak hadir pada saat jam kerja dan datang terlambat atau pulang sebelum selesai jam kerja, proses pelayanan yang tidak transparan dan hasil pelayanan yang kurang memuaskan.

Berdasarkan kondisi di atas maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul “**Kinerja aparatur pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota**”.

Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja aparat pemerintah kelurahan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota ?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan permasalahan, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui kinerja aparat pemerintah Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat kinerja aparat Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota.

Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota tentang langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah.
2. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan, terutama bagi mereka yang tertarik terhadap permasalahan kinerja aparatur pemerintahan.

KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian Kinerja

Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006 : 9).

Faktor-Faktor Kinerja

Menurut A. Dale Timple terdapat beberapa faktor dalam kinerja yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi (Mangkunegara, 2006 : 15).

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2006 : 13) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja faktor tersebut berasal dari faktor kemampuan, motivasi, individu, serta lingkungan organisasi.

Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”, dimana Moenir (2002 : 26-27) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2002 : 8), unsur-unsur tersebut antara lain (1) sistem, Prosedur dan Metode, (2) Personil, (3) Sarana dan prasarana, (4) Masyarakat sebagai pelanggan.

Azaz, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/ 7/2003 antara lain adalah : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Produktifitas Kerja

Produktifitas kerja aparat pemerintah merupakan hubungan antara kualitas yang dilakukan untuk mencapai hasil, dimana produktifitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja.

Ketaatan Aparat Pemerintah

Ketaatan aparat pemerintah adalah suatu kepatuhan aparat pemerintah terhadap tugas yang telah ditentukan. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat aparat pemerintah dituntut untuk dapat menaati segala peraturan yang berlaku.

Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu tolak ukur untuk melihat kinerja aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya khususnya dalam melayani masyarakat. Seorang aparat yang memiliki kedisiplinan yang tinggi secara otomatis akan memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang diembannya sehingga mereka mampu menempatkan dirinya sebagai seorang pelayan yang baik yang senantiasa memberikan teladan terhadap masyarakat yang dilayaninya.

Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran dan kewajibannya.

Kerjasama

Kerjasama adalah kemampuan aparat pemerintah untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional pada penelitian ini yaitu kinerja aparat pemerintah dalam pelayanan publik adalah hasil kerja yang dicapai atau dihasilkan oleh aparat pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan berupa barang dan jasa kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan memberikan gambaran serta menjelaskan dari variabel yang diteliti. Dimana menurut Moleong (2003 : 12) mengemukakan bahwa deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 10 – 16 Februari tahun 2014 yang berlokasi di Kantor Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota. Lokasi penelitian ini dipilih karena masih kurangnya kinerja aparat pemerintah kelurahan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota.

Fokus Penelitian

1. Kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota, dengan indikator produktifitas kerja, ketaatan aparat, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.
2. Faktor penghambat kinerja aparat Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dapat berupa benda, hal atau orang yang dapat diamati dan memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, pemilihan nara sumber dilakukan melalui teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Informan kunci (*key informan*) dalam penelitian ini antara lain yaitu Lurah Pasar Pagi dan Seluruh staf Kelurahan Pasar Pagi baik PNS maupun tenaga honor yang berjumlah 24 orang. Selain *key informan* penulis mewawancarai informan. Informan yang dipilih diharapkan membantu memberikan informasi tambahan yang masih

berkaitan dengan penelitian ini yaitu tiap Ketua Rukun Tetangga (RT) yang terdapat di Kelurahan Pasar Pagi. Penulis juga mewawancarai masyarakat sebagai informan lain secara *accidental sampling*, yaitu warga atau masyarakat yang kebetulan penulis temui di lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

1. *Library Research*, yaitu penulis menggunakan fasilitas perpustakaan untuk mendapatkan teori-teori yang mendukung penulisan proposal ini dengan membaca literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penulisan proposal ini.
2. *Field Work Research*, yaitu penulis mengadakan penelitian langsung dilapangan terhadap objek penelitian dimana dalam tahap ini dipergunakan teknik-teknik yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman dalam Rohidi (2009 : 20) bahwa dalam analisis data deskriptif kualitatif mencakup:

1. Pengumpulan Data
2. Penyederhanaan Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan kesimpulan/Verifikasi

HASIL PENELITIAN

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai kinerja aparatur pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota maka hasil pembahasannya yang menjadi fokus dari penelitian ini sebagai berikut yaitu :

Kinerja Aparat Pemerintah Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota

Produktifitas Kerja

Menurut Rivai (2006 : 309) produktifitas kerja aparat pemerintah merupakan hubungan antara kualitas yang dilakukan untuk mencapai hasil, dimana produktifitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud diperlukan aparatur pemerintah yang profesional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Dari hasil penelitian mengenai produktifitas kerja aparat Kelurahan Pasar Pagi, diketahui produktifitas aparat cukup baik dimana aparat dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat cukup cepat dan tepat yaitu sesuai dengan prosedur yang berlaku. Prosedur tetap pelayanan yaitu berdasarkan SOP (*Standart Operating Procedur*) administrasi di Kelurahan Pasar Pagi se-Kecamatan Samarinda Kota. Sehingga aparat dapat menyelesaikan tugas pekerjaan dengan cukup baik. Akan tetapi hal tersebut tidak didukung dengan mencari alternatif pola kerja terbaik untuk mempercepat proses penyelesaian pekerjaan, yang mana aparat dalam bertugas hanya berdasarkan prosedur yang berlaku. Sehingga banyak pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tertunda dikarenakan kurangnya berkas, seperti halnya dalam pengurusan pembuatan KTP baru dan perpanjangan yang salah satu syarat yang jarang dipenuhi masyarakat yaitu fotocopy tanda lunas PBB tahun yang berjalan. Ditunjang sebagian besar petugas dalam mempergunakan fasilitas kerja sebagai pendukung pelaksanaan kegiatan yaitu mengalami kesulitan terutama dalam penggunaan komputer. Hal ini disebabkan kurangnya pelatihan untuk meningkatkan keterampilan petugas, padahal aparat mampu belajar dengan cepat dalam mempelajari bidang pekerjaannya.

Aparat dalam memberikan pelayanan publik seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada juklak (petunjuk dan pelaksanaan) sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya. Selama ini aparat telah terbiasa lebih mementingkan kepentingan pimpinan daripada kepentingan masyarakat pengguna jasa. Aparat tidak pernah merasa bertanggung jawab kepada publik, melainkan bertanggung jawab kepada pimpinan atau atasannya.

Ketaatan Aparat

Menurut Rivai (2006 : 309) mengemukakan pengertian ketaatan aparat pemerintah adalah suatu kepatuhan aparat pemerintah terhadap tugas yang telah ditentukan. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat aparat pemerintah dituntut untuk dapat menaati segala peraturan yang berlaku. Ketaatan aparat terhadap aturan akan membantu terlaksananya suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian mengenai ketaatan aparat Kelurahan Pasar Pagi, diketahui aparat kurang taat dimana masih terdapat tarif pelayanan dengan besarnya biaya disesuaikan dengan kemampuan masyarakat. Padahl diketahui berdasarkan SOP tidak dikenakan retribusi untuk semua pelayanan di Kelurahan Pasar Pagi. Ditambah pula petugas dalam memberikan pelayanan tidak tepat waktu, dimana petugas bekerja lebih lama dari ketentuan hari kerja pelayanan berdasarkan SOP. Hal ini dikarenakan kurang terampilnya petugas mengolah berkas menggunakan komputer dan aparat yang menangani bidang pelayanan yang diminta masyarakat terkadang sedang tidak ada di kantor atau cuti. Adapun tata cara pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Pagi yaitu sesuai dengan prosedur yang berlaku, pertama masyarakat menuju ke loket pelayanan umum dengan wajib membawa surat pengantar yang ditanda tangani dan di stample oleh RT dan RW setempat, Foto Copy KTP (yang masih berlaku), Foto Copy Kartu Keluarga (KK), serta dokumen lain sesuai dengan keperluan pemohon dan persyaratan yang

diperlukan. Kemudian Kasi Pelayanan Umum menerima berkas yang dibawa oleh warga sesuai dengan yang diperlukan oleh orang tersebut. Kasi Pelayanan Umum atau stafnya akan bertanya kepada warga atau masyarakat yang datang ke Loket Pelayanan apa keperluan orang tersebut, dan memandu apabila masih ada dokumen yang masih kurang lengkap kemudian merujuk pada bagian yang menangani permohonan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Sehubungan dengan efektifitas pelayanan dan efisiensi kerja maka dapat disimpulkan bahwa prosedur yang biasanya ditempuh secara berliku-liku dengan biaya yang tinggi yang umumnya melesuhkan keghairahan dan kadang-kadang mematikan kreatifitas tersebut perlu ditinjau dan ditata menjadi prosedur yang tidak bertele-tele sehingga memberikan kemudahan.

Adapun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan yang sangat penting untuk diketahui, waktu pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tenggang waktu yang dihabiskan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sesuai dengan struktur pemerintah kelurahan setiap pelaksanaan program yang telah di jalankan oleh aparat kecamatan telah mendapat sambutan yang positif maupun negatif dari semua kalangan masyarakat. Taat memiliki arti selalu melaksanakan segala peraturan yang ditetapkan. Ketaatan terhadap peraturan yang dilaksanakan dengan sungguh sungguh akan mewujudkan ketertiban dan ketentraman dalam kehidupan bermasyarakat. Peraturan yang dibuat harus dilaksanakan secara bersama-sama sebab peraturan tersebut merupakan hasil kesepakatan bersama. Ketaatan juga merupakan modal yang utama bagi setiap orang untuk mewujudkan keadilan masyarakat secara keseluruhan.

Kedisiplinan

Menurut Wursanto (2009 : 108) disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Dari hasil penelitian mengenai kedisiplinan aparat Kelurahan Pasar Pagi, diketahui rendahnya tingkat kedisiplinan aparat terlihat dari aparat yang masuk kerja siang (lewat dari jam 08.00 WIB) dan pulanginya awal (sebelum jam 15.00 WIB) dari ketentuan masuk kerja jam 08.00 WIB dan jam pulang 15.00 WIB. Adapun proses pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Pagi yaitu kurang transparansi dimana para aparat lebih mengutamakan keluarga dekat dalam memberikan pelayanan. Sehingga hasil pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Pagi masih kurang maksimal dengan banyaknya keluhan dari masyarakat.

Kedisiplinan merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai kinerja aparat kelurahan dalam menjalankan tugas-tugasnya khususnya dalam melayani masyarakat. Seorang aparat yang memiliki kedisiplinan yang tinggi secara otomatis akan memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang diembannya sehingga mereka mampu menempatkan dirinya sebagai seorang pelayan yang baik yang senantiasa memberikan teladan terhadap masyarakat yang di layaninya. Dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan Nasional, diperlukan adanya Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur Aparatur Negara, Abdi Negara, dan Abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah serta yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, berhasil guna, bersih, bermutu tinggi, dan sadar akan tanggungjawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Untuk membina Pegawai Negeri Sipil yang demikian itu, antara lain diperlukan adanya Peraturan Disiplin yang memuat pokok-pokok kewajiban, larangan, dan sanksi apabila kewajiban tidak ditaati, atau larangan dilanggar.

Kedisiplinan memegang peranan yang amat penting dalam pelaksanaan kerja pegawai. Seorang pegawai yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan. Seorang pegawai yang disiplin tidak akan mencuri waktu kerja untuk melakukan hal-hal yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan.

Beberapa warga masyarakat lainnya mengungkapkan bahwa perlu adanya transparansi data dari aparat kelurahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kejelasan yang mudah dipahami. Sebab tidak sedikit dari warga memiliki latar belakang pendidikan yang beragam sehingga seringkali keterbukaan aparat dalam hal transparansi di salah artikan. Sehingga dapat dipahami bahwa transparansi merupakan hal yang penting, di butuhkan kejujuran dan penjelasan yang akurat agar tidak di salah artikan. Tanggung jawab oleh semua kalangan aparat agar bekerja sama dengan masyarakat dalam hal pelayanan publik.

Kerjasama

Menurut Wursanto (2009 : 125) kerjasama aparat pemerintah adalah kemampuan aparat pemerintah untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

Dari hasil penelitian mengenai kerjasama aparat Kelurahan Pasar Pagi, diketahui kerjasama aparat sudah cukup baik yaitu aparat saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan. Baik itu sesama rekan kerja maupun dengan pimpinan. Apabila terdapat aparat yang tidak mengerti dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kelurahan Pasar Pagi maka terdapat aparat lainnya yang bersedia membantu, hal tersebut untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat agar berjalan lancar.

Diketahui betapa besarnya peranan kerjasama dalam melaksanakan pemerintahan, yaitu agar tercapainya kesatuan tindakan antara unit-unit dari organisasi yang satu dengan yang lainnya, sehingga apa yang diinginkan tercapai secara berdaya guna dan berhasil guna.

Dengan adanya kerjasama aparat dalam memberikan pelayanan, maka rencana-rencana pembangunan yang diusulkan tadi diharapkan dapat terlaksana dengan baik serta mengandung nilai yang objektif, dengan demikian diperoleh suatu rencana pembangunan daerah yang terarah, terpadu sesuai dengan pola pembangunan daerah.

Tanggung Jawab

Menurut pendapat Flippo (1994) yang dikutip oleh Mangkunegara (2006 : 19) mengatakan bahwa tanggung jawab adalah sikap dimana seseorang harus menyanggupi atau melaksanakan dengan sebaik mungkin apa yang diamanatkan kepada dirinya dan bersedia akan resiko yang dihadapi akan perbuatan yang akan dilakukan.

Dari hasil penelitian mengenai tanggung jawab aparat Kelurahan Pasar Pagi, diketahui para aparat bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diemban, sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing. Adapun pembagian tugas di Kelurahan Pasar Pagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup jelas dengan adanya struktur organisasi, agar setiap petugas mengetahui pembagian aktivitas kerja melalui tugas dan tanggung jawab masing-masing serta menunjukkan bagaimana tingkatan aktivitas kerja berdasarkan masing-masing bidang yang diemban. Ditunjang Lurah dan staf Kelurahan Pasar Pagi berusaha untuk memajukan Kelurahan Pasar Pagi agar lebih baik lagi.

Tugas pokok atau tanggung jawab aparat kelurahan ada tiga fungsi hakiki yaitu pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai pelayanan masyarakat (*public service*). Dalam kenyataan belum semua aparatur pemerintah menyadari arti pentingnya kerja aparatur kepada masyarakat. Sehingga muncul ungkapan kalau dapat dipersulit mengapa di permudah, yang beredar di kalangan aparatur pemerintah menunjukkan bahwa mereka umumnya belum sadar mengenai posisi tanggung jawab sebagai pelayanan. Pelayanan dapat di berikan secara optimal apabila aparatur sendiri sadar akan tugas dan fungsinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Oleh karena itu seluruh jajaran aparatur pemerintah harus dapat menciptakan kondisi yang mampu mendorong timbulnya kreativitas prakarsa kerja aparatur dalam seluruh proses pengembangan masyarakat. Adapun perangkat Kelurahan sebagai aparatur yang mempunyai tugas dan fungsi dalam pelayanan umum harus dapat meningkatkan mutu dan kualitas kinerja kerja aparaturnya, akan tetapi untuk mencapai mutu dan pelayanan yang baik diperlakukan berbagi upaya dalam rangka meningkatkan kerja aparatur lurah sebagai perangkat pemerintah Kelurahan. Oleh sebab itu, sebagai aparatur harus mempunyai kewajiban, serta tanggung jawab dalam menyelenggaraan pemerintahan, terutama menyangkut pelayanan kepada masyarakat di nilai dapat memberikan keputusan apabila aparatur pemerintah dapat mengetahui, dan memahami, serta berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan kerja aparatur. Namun demikian untuk mewujudkan hal tersebut, tidaklah mudah.

Faktor Penghambat Dalam Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota Kemampuan Aparat

Menurut Robbin dan Coulter (2007:57) kemampuan berarti kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. lebih lanjut Robbin menyatakan bahwa kemampuan (*ability*) adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang.

Suatu organisasi pemerintah daerah menuntut adanya aparatur atau perangkat daerah yang memiliki kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Adanya berbagai keluhan dan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja pemerintah. Semakin banyak keluhan masyarakat semakin buruk ukuran kemampuan kinerja dari pemerintah yang melayani masyarakat tersebut.

Dewasa ini masyarakat sudah paham mengenai kinerja pemerintah, baik itu berupa sikap dan perilaku aparat sendiri maupun kemampuan dalam melakukan pelayanan. Penelitian dilapangan membuktikan bahwa pada kinerja aparat telah mendapat respon yang beragam, baik itu melalui media massa maupun secara langsung.

Beberapa warga masyarakat mengungkapkan bahwa mereka sering salah menafsirkan penjelasan dari aparat kelurahan, padahal menurut mereka dalam memberikan pelayanan publik aparat butuh kemampuan aparat agar tercipta suasana yang kondusif dan pelayanan publik dapat secara efektif dan efisien terlaksana.

Dari penelitian yang di Kelurahan Pasar Pagi dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat akan menentukan kinerja organisasi. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai. Sehingga hendaknya pemerintah Kelurahan Pasar Pagi, melakukan kegiatan/pelatihan keterampilan bagi aparat. Dengan maksud agar supaya dari hasil pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemampuan/keterampilan mereka dalam berbagai aspek yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Handoko (2000 : 47) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Untuk itu manajemen sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional dan baik agar dapat terwujudnya kesinambungan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan perkembangan teknologi dan lingkungan serta kemampuan organisasi. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama suatu organisasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

Kualitas sumber daya manusia aparat pemerintah Kelurahan Pasar Pagi terbilang masih rendah. Terlihat dengan masih banyaknya aparat pemerintah

Kelurahan Pasar Pagi yang hanya tamatan SLTA dan hal tersebut membuat Lurah selalu memotivasi aparatnya agar melanjutkan studinya ke jenjang lebih tinggi. Kemudian mengenai tingkat keterampilan juga masih relatif rendah, masih banyak aparat yang belum bisa mengoperasikan teknologi komputer yang tentu saja dapat menghambat pelayanan di bidang administrasi. Terhambatnya pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang berdampak tidak efisiennya pembangunan di Kelurahan Pasar Pagi. Dan hal tersebut merupakan akibat dari rendahnya kualitas sumber daya aparat Pemerintah di Kelurahan Pasar Pagi.

Dukungan Pemerintah

Menurut Pierce (2000) yang dikutip oleh Kartika (2011 : 1) mendefinisikan dukungan yaitu sumber emosional, informasional atau pendampingan yang diberikan oleh orang-orang disekitar individu untuk menghadapi setiap permasalahan dan krisis yang terjadi sehari-hari dalam kehidupan. Oleh karena pegawai pemerintah kelurahan, terutama Lurah dan perangkatnya adalah Pegawai Negeri Sipil, maka efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab mereka sangat ditentukan oleh adanya dukungan pemerintah, baik pemerintah kecamatan maupun pemerintah kelurahan terutama Lurah.

Dukungan yang dimaksudkan di sini adalah upaya dari pemerintah untuk memberikan bantuan kepada setiap pegawai kelurahan dan kepala-kepala lingkungan, berupa bimbingan teknis administrasi, keterampilan, pengawasan dan pengendalian. Namun dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa dukungan pemerintah tersebut tidak terwujud. Hal ini terbukti dari pelaksanaan tugas setiap aparat tidak terealisasi dengan baik, hal ini disebabkan oleh keterampilan administrasi yang tertulis karena penempatan staf tidak sesuai dengan spesifikasi jurusan dari staf tersebut. Sementara itu, berkualitas tidaknya aparat yang ditugaskan pada suatu unit pemerintahan, terlebih lagi bagi PNS adalah juga merupakan tanggung jawab pemerintah. Selain itu, kepatuhan setiap pegawai kelurahan melaksanakan tugasnya, juga ditentukan oleh atasan/pimpinan dalam melakukan pengawasan dan pengendalian.

Kondisi Kerja

Menurut Rachmawaty (2011 : 1) yang dimaksud dengan kondisi kerja adalah kondisi yang dapat dipersiapkan oleh manajemen organisasi yang bersangkutan pada organisasi yang didirikan oleh pemerintah.

Kondisi kerja yang dimaksudkan dalam uraian ini adalah suasana kerja yang dapat mendorong seorang pegawai/aparat untuk mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaannya secara baik. Agar kondisi tersebut dapat terwujud, maka suasana kooperatif dan kolaboratif, fasilitas kerja yang memadai, kejelasan tugas dan tanggung jawab setiap aparat, harus diciptakan.

Namun dari hasil analisis penulis terhadap uraian sebelumnya, diperoleh gambaran bahwa kondisi kerja seperti tersebut tidak termasuk. Tidak disiplinnya pegawai kelurahan mematuhi waktu-waktu kerja, tidak terampilnya dan minimnya dedikasi dan komitmen terhadap tugas, merupakan refleksi dari suasana kerja yang

tidak kooperatif, kolaboratif, kurangnya kejelasan tugas dan tanggung jawab masing-masing perangkat/aparat, dan karena minimnya fasilitas kerja.

Hal yang disebutkan terakhir, diperkuat dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Kelurahan Pasar Pagi yang pada intinya menyatakan bahwa dalam melaksanakan tugas mereka, fasilitas yang tersedia kurang mendukung atau memadai. Lebih jauh dijelaskan bahwa fasilitas yang kurang memadai tersebut, antara lain : peralatan kantor seperti meja dan kursi kerja, ruang kerja, lemari tempat penyimpanan arsip, mesin ketik, kertas dan lain sebagainya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja aparatur pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja aparat pemerintah kelurahan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota :
 - a. Produktifitas kerja aparat Kelurahan Pasar Pagi cukup baik dimana aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat dan tepat yaitu sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sehingga aparat dapat menyelesaikan tugas pekerjaan dengan cukup baik. Akan tetapi hal tersebut tidak didukung dengan mencari alternatif pola kerja terbaik untuk mempercepat proses penyelesaian pekerjaan, yang mana aparat dalam bertugas hanya berdasarkan prosedur yang berlaku. Ditunjang sebagian besar petugas dalam mempergunakan fasilitas kerja sebagai pendukung pelaksanaan kegiatan yaitu mengalami kesulitan terutama dalam penggunaan komputer. Hal ini disebabkan kurangnya pelatihan untuk meningkatkan keterampilan petugas, padahal aparat mampu belajar dengan cepat dalam mempelajari bidang pekerjaannya.
 - b. Ketaatan aparat Kelurahan Pasar Pagi yaitu kurang taat dimana masih terdapat tarif pelayanan dengan besarnya biaya disesuaikan dengan kemampuan masyarakat. Ditambah pula petugas dalam memberikan pelayanan tidak tepat waktu dikarenakan kurang terampilnya petugas mengolah berkas menggunakan komputer dan aparat yang menangani bidang pelayanan yang diminta masyarakat terkadang sedang tidak ada di kantor atau cuti. Adapun tata cara pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Pagi yaitu sesuai dengan prosedur yang berlaku.
 - c. Kedisiplinan aparat Kelurahan Pasar Pagi yaitu cukup rendah, terlihat dari aparat yang masuk kerja siang (lewat dari jam 08.00 WIB) dan pulanginya awal (sebelum jam 15.00 WIB) dari ketentuan masuk kerja jam 08.00 WIB dan jam pulang 15.00 WIB. Adapun proses pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Pagi yaitu kurang transparansi dimana para aparat lebih mengutamakan keluarga dekat dalam memberikan pelayanan. Sehingga hasil pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Pagi masih kurang maksimal dengan banyaknya keluhan dari masyarakat.

- d. Kerjasama aparat Kelurahan Pasar Pagi sudah cukup baik yaitu aparat saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan. Baik itu sesama rekan kerja maupun dengan pimpinan. Apabila terdapat aparat yang tidak mengerti dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kelurahan Pasar Pagi maka terdapat aparat lainnya yang bersedia membantu, hal tersebut untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat agar berjalan lancar.
 - e. Tanggung jawab aparat Kelurahan Pasar Pagi yaitu para aparat bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diemban, sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing. Adapun pembagian tugas di Kelurahan Pasar Pagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup jelas dengan adanya struktur organisasi, agar setiap petugas mengetahui pembagian aktivitas kerja melalui tugas dan tanggung jawab masing-masing serta menunjukkan bagaimana tingkatan aktivitas kerja berdasarkan masing-masing bidang yang diemban. Ditunjang Lurah dan staf Kelurahan Pasar Pagi berusaha untuk memajukan Kelurahan Pasar Pagi agar lebih baik lagi.
2. Faktor penghambat dalam kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kelurahan Pasar Pagi, diketahui terdapat beberapa faktor penghambat yaitu kemampuan aparat, dukungan pemerintah dan kondisi kerja.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas mengenai kinerja aparatur pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya kesadaran dari masing-masing pihak yang bersangkutan agar tercipta suasana yang kondusif demi kelancaran kinerja dalam melayani masyarakat dan aparat harus lebih kompeten lagi dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan pimpinan dapat memberikan wewenang kepada bawahan dalam rangka efisiensi dan efektifitas kerja organisasi apabila sedang tidak berada di Kelurahan, dengan pelimpahan sebagian wewenang dari pimpinan kepada pegawai diharapkan tugas pekerjaan dalam penyelesaiannya dapat tercapai dengan baik.
2. Ada baiknya tarif pelayanan ditentukan besarnya agar tidak terjadi kecemburuan sosial dan lebih baik lagi apabila dalam kepengurusan pelayanan publik di Kelurahan tarif pelayanan dihapuskan agar meringankan masyarakat tidak mampu, dan harus adanya standar waktu yang ditentukan dalam pelayanan serta tata cara pelayanan harus sesuai standar dan tidak berbelit-belit.
3. Pemerintah perlu meningkatkan kedisiplinan terhadap prosedur yang telah ditetapkan sesuai dengan standar yang berlaku.
4. Peningkatan kerjasama dalam hal menciptakan asas keselarasan dan keseimbangan dalam mewujudkan tujuan secara berdaya guna dan berhasil guna.
5. Pemerintah perlu mempersiapkan sumberdaya aparatur yang professional yang mampu memahami perannya sebagai pemikir, perencana dan pelaksanaan

pelayanan, sekaligus pengawasan jalannya kegiatan pemerintah, pembangunan dan pembinaan masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku :

- Handoko, T. 2000, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu SP. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Kartika, S. 2011. *Konsep Dukungan Sosial*. <http://artidukungansosial.blogspot.com/>. Diakses tanggal 7 Maret 2014.
- Mangkunegara, AP. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT Refika Aditama. Jakarta.
- Moenir, IK. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi. Yogyakarta.
- Moleong, Lexy. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Rachmawaty. 2011. *Kondisi Kerja*. <http://odickita-dn.blogspot.com/2011/01/kondisi-kerja.html>. Diakses tanggal 7 Maret 2011.
- Rivai, M. 2006. *Makna Pemerintahan*. PT Sumber Widya. Jakarta.
- Robbin, S dan Coulter, M. 2007. *Manajemen*. Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Rohidi, Tjetjep Rohendi. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Wursanto, IG. 2009. *Manajemen Kepegawaian*. Kanisius. Yogyakarta.

Dokumen-dokumen :

- Keputusan MENPAN Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/ 7/2003 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2005 Tentang Kelurahan.