



# **PEMBERDAYAAN PEMERINTAH KELURAHAN DALAM RANGKA PELAYANAN MASYARAKAT (Studi pada Pemerintah Kelurahan Bahu Keca- matan Malalayang Kota Manado)**

Oleh :  
Junior Kamun

**P**emberdayaan mempunyai makna harafiah “membuat” seseorang berdaya. Istilah lain untuk pemberdayaan adalah penguatan (empowerment). Pemberdayaan pada intinya adalah manusia. Dalam arti, mendorong orang untuk menampilkan dan merasakan hak-hak asasinya. Pemberdayaan mengandung unsur pengakuan dan penguatan posisi seseorang. Melalui penegasan terhadap hak dan kewajiban yang dimiliki dalam suatu tantangan kehidupan. Pemberdayaan mengutamakan usaha sendiri dan orang yang diberdayakan untuk meraih keberdayaan. Oleh karena itu, pemberdayaan sangat jauh dari konotasi ketergantungan (Mulandar dan Thamrin, 1996:97).

Pemberdayaan menurut Kartasasmita (1996) ialah upaya untuk membangun daya dalam diri manusia dengan mendorong, memotivasi dan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimilikinya serta berupaya untuk mengembangkan.

Melalui Pemerintah Kecamatan, pemberdayaan pemerintah kelurahan ini dapat dilaksanakan melalui program peningkatan kualitas atau kemampuan aparat pemerintahan setempat. Hal ini sangat penting mengingat kelurahan atau desa merupakan unit pemerintahan yang terkecil dalam tata pemerintahan yang ada dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia dan langsung berhubungan dengan masyarakatnya. Dengan demikian diharapkan bahwa aparat pemerintahan khususnya pada tingkat kelurahan dapat meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Pemerintah Kelurahan Bahu disini berperan dalam perencanaan program pembangunan di daerah harus mampu berkoordinasi dan bekerjasama dengan masyarakat dan mampu menampung segala aspirasi masyarakat, agar dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, peran pemerintah kecamatan juga diharapkan mampu memberdayakan aparat kelurahan yang ada di kelurahan bahu, selaku instansi setingkat diatas kelurahan.

Key words : Pemberdayaan, Pemerintah Kelurahan

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional tergantung dari kesempurnaan aparatur negara. Pegawai negeri merupakan aparatur negara sehingga kalau kita berbicara mengenai kedudukan pegawai negeri dalam Negara Republik Indonesia berarti kita berbicara mengenai kedudukan aparatur negara secara umum. Dalam posisi aparatur negara sebagai alat un-

tuk melaksanakan pembangunan, diperlukan adanya pegawai yang benar-benar mampu, berdaya guna, berkualitas tinggi, dan sadar akan tanggung jawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Salah satu manfaat besar dari pemberdayaan adalah memungkinkan perkembangan dan penggunaan bakat dan/atau kemampuan terpendam dalam setiap individu, demikian halnya dengan aparatur pemerintah. Sudah banyak pekerjaan yang dirancang dan dibangun oleh suatu kelompok/organisasi, dalam

hal ini organisasi pemerintahan daerah, dengan harapan bahwa anggota kelompok/organisasi yaitu aparat pemerintah yang ada bisa memanfaatkan kondisi dimaksud guna peningkatan kinerjanya. Kegiatan-kegiatan yang dirancang dalam rangka penguatan kapasitas aparatur banyak dilakukan, seperti pendidikan dan pelatihan, kursus-kursus teknis maupun kepemimpinan, bahkan bentuk pendelegasian tugas yang jelas sudah dirancang oleh pemerintah dalam berbagai tingkatan termasuk Pemerintah Kecamatan. Namun justru sedikit proporsi kemampuan mereka yang sudah mengarah kepada keputus-asaan dan alienasi yang besar.

Sekarang ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintahan kelurahan bahu, telah mengalami penurunan kualitas dan perlu diadakan perbaikan, bila dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) maka pelayanan yang diberikan masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat dan masih memiliki berbagai kelemahan.

Dari hasil pengamatan sementara, didapati pelayanan aparat pemerintah kelurahan Bahu masih dibawah standart pelayanan, masih lambatnya proses pengurusan surat, seringnya pegawai kelurahan yang datang terlambat sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai “Pemberdayaan Pemerintah Kelurahan Dalam Rangka Pelayanan Masyarakat (Studi Pada Pemerintah Kelurahan Bahu, Kecamatan Malalayang Kota Manado)”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam makalah ini, yaitu : “ Bagaimana Pemberdayaan Pemerintah Kelurahan Dalam Rangka Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Bahu, Kecamatan Malalayang, Kota Manado”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan harus mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

“Untuk mengetahui pemberdayaan Pemerintah Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Pemberdayaan**

Empowerment (pemberdayaan) pada awalnya merupakan konsep yang lahir dalam alam

pikiran masyarakat dan kebudayaan Eropa. Konsep ini dapat dipandang sebagai atau sejiwa dengan aliran-aliran pada paruh kedua abad 20 yang dewasa ini banyak dikenal sebagai aliran post modernisme, dengan titik berat sikap dan pendapat yang orientasinya adalah anti sistem, anti struktur dan antideterminisme (Pranarka dan Moeljarto, dalam Priyono dan Pranarka, 1996: 44-45). Ini berarti, tatanan lama yang memiliki basis idiil pada determinisme keagamaan serta basis struktural pada organisasi gereja dan monarkhi, mulai bergeser pada tatanan baru yang berbasis kepada kemerdekaan dan kebebasan (independensi), otonomi, liberalisasi, serta emansipasi.

Kemerdekaan dan kebebasan dari determinisme keagamaan yang sifatnya doktriner mutlak, digantikan dengan sistem kemerdekaan untuk berpikir dan kemerdekaan untuk individu. Akibatnya, doktrin keagamaan mulai banyak digantikan dengan doktrin yang sifatnya rasional. Kebebasan, ratio dan individu itulah yang kemudian melahirkan konsep baru non keagamaan, hingga akhirnya lahir paham alternatif seperti liberalisme, individualisme dan rasionalisme (Pranarka dan Moeljarto, dalam Priyono dan Pranarka, 1996: 46-47). Dalam perspektif pemberdayaan, maka lahirnya aliran liberalisme, individualisme dan rasionalisme dapat dikatakan sebagai suatu proses “depowernment” terhadap sistem keagamaan yang absolut.

Akan tetapi dalam perkembangan selanjutnya, gerakan aufklarung yang ingin membangun sistem alternatif terhadap sistem keagamaan, ternyata telah melahirkan sistem-sistem sekular yang juga bersifat determinis dan totaliter, bahkan justru menyebabkan terjadinya proses alienasi eksistensi manusia dan proses dehumanisasi. Oleh karena itu, lahir gelombang baru seperti eksistensialisme, fenomenologi, personalisme dan paham-paham lain yang ingin membangun humanisme baru. Dan pada dekade 60-an sampai dengan 70-an, berbagai aliran ini mulai surut dan digantikan oleh paham Sosiologi Kritik (Sekolah Frankfurt), Neo Freudianisme dan NeoMarxisme (Pranarka dan Moeljarto, dalam Priyono dan Pranarka, 1996: 51).

Keseluruhan paham kemasyarakatan yang berkembang sejak abad pertengahan hingga paruh abad 20 diatas pada prinsipnya memiliki unsur kesamaan, yakni keinginan melawan sistem, melawan struktur, atau melawan determinisme, tetapi sebaliknya mengembangkan cita-cita untuk membangun masyarakat yang lebih manusiawi, yang tidak menjadi sumber bagi terjadinya proses alienasi eksistensi dan proses dehumanisasi. Atau dengan kata lain, gagasan pemberdayaan ingin menempatkan masyarakat

dan individu dalam kerangka nilai-nilai kebebasan dari keterikatannya dengan sistem atau struktur tertentu, kesempatan untuk berkreasi atau berinovasi, serta lebih menempatkan manusia sebagai subyek dari dunianya sendiri. Inilah hakikat dari ide pemberdayaan.

Untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pemberdayaan, secara teoretis berikut dikemukakan beberapa definisi pemberdayaan dari para pakar sebagai berikut:

1. Alat/teknik manajemen untuk memperbaiki kinerja organisasi melalui penyebaran pembuatan keputusan dan tanggung jawab, sehingga akan mendorong keterlibatan (sekaligus rasa memiliki) dari seluruh anggota organisasi, serta membawa rasa kedekatan antara organisasi dengan masyarakat atau pelanggannya (Cook and Macaulay, 1996: 1)

2. Upaya untuk membangun potensi (sumber daya) organisasi dengan cara mendorong, memberikan motivasi, dan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimilikinya, serta berupaya untuk mengembangkannya (Kartasmita, dalam Priyono dan Pranarka, 1996: 140).

3. Upaya menjadikan suasana kemanusiaan yang adil dan beradab menjadi semakin efektif secara struktural, baik dalam kehidupan keluarga, masyarakat, negara, regional, internasional maupun dalam bidang politik, ekonomi dan lain-lain (Pranarka dan Moeljarto, dalam Priyono dan Pranarka, 1996: 56).

Dalam sisi empirik, makna pemberdayaan digambarkan secara jelas oleh Jan Carlzon, mantan CEO dari SAS Scandinavian Airlines sebagai: “membebaskan seseorang dari kendali yang kaku .... dan memberi kebebasan untuk bertanggungjawab terhadap ide, keputusan dan tindakan-tindakannya”. Dengan demikian, empowerment merupakan perubahan yang terjadi pada falsafah manajemen yang dapat membantu menciptakan suatu lingkungan bagi setiap individu untuk menggunakan kemampuan dan energinya untuk meraih tujuan organisasi. Atau dengan kata lain, pemberdayaan merupakan metode untuk mendorong inisiatif dan respons, sehingga semua permasalahan dapat dipecahkan secepatnya dan sefleksibel mungkin.

## **B. Pengertian Pemerintah kelurahan**

Menurut pasal 1 : 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 tahun 2005 mengemukakan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat kerja Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Dalam kamus bahasa Indonesia yang dikemukakan oleh Poerwadarminta

(1998:615) mendefinisikan bahwa Kelurahan adalah daerah (kantor,rumah) Lurah.

Sementara itu dalam pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 mengemukakan bahwa :

a. Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan.

b. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.

c. Lurah diangkat oleh Walikota/Bupati atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil.

d. Syarat-syarat lurah meliputi : - Pangkat/golongan minimal Penata (III/c).

- Masa kerja minimal 10 tahun.

- Kemampuan teknis dibidang administrasi pemerintahan dan memahami keadaan sosial budaya masyarakat setempat.

Kelurahan sebagai kesatuan wilayah terkecil didalam wilayah Kecamatan di daerah Kabupaten/Kota, dapat berfungsi sebagai unit kerja pelayanan pada masyarakat berdasarkan pelimpahan sebagian kewenangan dari Camat kepada Lurah. Sehingga dalam tugas pokok dan fungsinya, pemerintah kelurahan menyelenggarakan sebagian tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat dalam ruang lingkup kelurahan sesuai batas-batas kewenangan yang dilimpahkan Camat.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Bentuk penelitian yang digunakan dalam hal ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang mencoba untuk menggambarkan fenomena-fenomena alam, fenomena sosial yang dinarasikan tanpa menggunakan analisis statistika.

### **B. Fokus dan Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi tetapi objek penelitian atau situasi sosial yang dapat diamati secara mendalam aktivitas (activity) orang-orang (actors) yang ada pada tempat (place) tertentu. (Sugiyono 2011:215). Hal ini juga sebagaimana yang dikatakan Spradley dimana social situation terdiri atas tiga elemen yaitu tempat (place), pelaku (actors), dan aktivitas (activity) yang berinteraksi secara sinergis. Objek inilah yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2011:215).

Fokus penelitian ini adalah Pemberdayaan Pemerintah Kelurahan dalam rangka pelayanan ma-

syarakat. Yakni Pada Pemberdayaan pada bidang Pendidikan, Ekonomi dan Bidang Kesehatan, Penelitian ini akan dilakukan di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengutamakan teknik penelitian lapangan. Teknik penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan gejala yang terjadi di lapangan. Teknik ini merupakan kelanjutan dari penelitian kepustakaan yang terdapat dalam literatur dan disesuaikan dengan fakta yang ada. Dalam mengumpulkan data di lapangan penulis menggunakan instrumen berupa:

##### **1. Observasi**

Observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengainbilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain hal ini dijelaskan Nasir (1988: 212). Observasi dilakukan terhadap objek yang diteliti sehingga peneliti melihat secara langsung keadaan yang sebenarnya untuk memperoleh gambaran dari objek yang diteliti. Penulis mengamati kejadian-kejadian di lapangan yang berhubungan dengan fokus penelitian. Selain itu juga penulis mengamati bagaimana situasi kerja di Kantor Kelurahan Bahu.

##### **2. Wawancara.**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Hal ini sejalan dengan pandangan Arikunto (2002: 135). Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Selanjutnya Nazir (1988: 234), mengatakan bahwa wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya dengan menggunakan alat yang dinamakan interviwe guide (panduan wawancara). Wawancara dilakukan dengan cara mendatangi dan mengadakan komunikasi langsung atau bertatap muka dengan beberapa informan yang penulis anggap perlu untuk mendapatkan data dan informasi yang lengkap.

##### **4. Dokumentasi.**

Teknik pengumpulan data dengan jalan menpelajari dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian. Hal ini dijelaskan Arikunto (2002: 135) yang mengatakan bahwa didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen,

peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Dalam penelitian ini penulis mengambil data-data mengenai profil Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang

#### **HASIL PENELITIAN**

A. Pemberdayaan Pemerintahan Kelurahan Bahu Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.

1. Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Pendidikan

a. Efektivitas Pembangunan Sarana dan Prasarana Pendidikan di Kelurahan Bahu

Dari data yang diperoleh, sejauh ini pelaksanaan pembangunan sarana dan prasarana pendidikan di Kelurahan Bahu terbilang cukup baik. Fasilitas gedung sekolah dan juga sarana belajar yang ada di SD Negeri dan Yayasan Pendidikan yang dikelola oleh pihak swasta sudah dapat melengkapi persyaratan untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar.

Data diatas didukung juga oleh penuturan Lurah Bahu beliau mengatakan : sarana dan prasarana pendidikan di bahu sejauh ini dalam keadaan baik, bahkan lebih baik dari wilayah yang lain dimana di kelurahan Bahu terdapat Universitas Sam Ratulangi yang cukup terkenal di Sulawesi Utara bahkan Indonesia, jadi fasilitas yang ada cukup memadai untuk kelurahan kami.

Hal diatas senada dengan penuturan oleh informan masyarakat Ibu GK, beliau mengatakan : di Kelurahan Bahu sepengetahuan saya yang sudah 20 tahun tinggal disini dari dulu sarana dan prasarana pendidikan disini lebih baik dari wilayah lain khususnya yang ada di Manado. Dengan adanya Universitas Sam Ratulangi dan Universitas Pembangunan Indonesia menjadikan Kelurahan Bahu memiliki fasilitas pendidikan yang memadai.

Tingkat kesadaran penduduk tentang pentingnya pendidikan untuk anak-anak mereka telah cukup tinggi. Telah tumbuh suatu kesadaran dalam masyarakat bahwa pendidikan adalah bekal untuk kehidupan anak-anaknya dimasa depan. Mereka memiliki asumsi bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan semakin mudah dalam mencari pekerjaan. Dari hasil penelitian penulis, kualitas pendidikan di kelurahan bahu cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari data-data tentang kelulusan para siswa yang cukup tinggi dan sistem pendidikan yang diajarkan juga telah mengikuti kurikulum pendidikan yang dikeluarkan oleh pusat. Guru dan para murid juga aktif dalam melakukan kegiatan belajar mengajar sehingga kualitas dari pengajaran yang

diberikan dapat berjalan dengan baik. Masyarakat sangat mengharapkan agar para aparaturnya Kelurahan Bahu dapat memberi sosialisasi betapa pentingnya sekolah/pendidikan kepada masyarakat yang belum menyekolahkan anaknya. Tidak dapat dipungkiri masih ada sebagian kecil masyarakat yang menganggap tidak pentingnya pendidikan bagi anak-anaknya.

#### c. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pendidikan di Kelurahan Bahu

Bagi masyarakat di Kelurahan Bahu, masalah pendidikan merupakan hal yang sangat penting. Pendidikan dianggap dapat memberikan pengetahuan dan dapat meningkatkan taraf kehidupan anak-anaknya dikemudian hari kelak. Berbagai upaya mereka lakukan agar anaknya dapat bersekolah dan berusaha untuk terus melanjutkan pendidikan anak-anaknya ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Reaksi masyarakat yang antusias untuk mendaftarkan anak-anaknya ke sejumlah sekolah favorit yang ada di Kota Manado. Tentu saja hal ini dilakukan berdasarkan pertimbangan dan penilaian mereka bahwa sekolah yang dikelola oleh pemerintah, selain biayanya lebih murah dan kualitas pendidikannya diyakini lebih baik dibandingkan dengan sekolah yang dikelola oleh pihak swasta.

Menurut Bapak FH, seorang masyarakat Kelurahan Bahu Ling II, beliau mengatakan : menurut saya, pendidikan itu sangat penting di zaman sekarang, hal ini sebagai modal bagi anak-anak kita di masa yang akan datang, di kelurahan bahu sendiri menurut saya kualitas pendidikan disini sangat baik, dimana di kelurahan bahu didukung dengan sarana dan prasarana yang baik, hal ini sangat menentukan kualitas pendidikan.

Penuturan Bapak FH senada dengan Ibu VK yang juga masyarakat Kelurahan Bahu beliau mengatakan : kualitas pendidikan di kelurahan bahu sangat baik, hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang ada, disini terdapat universitas ternama di Sulawesi utara. Kami sebagai masyarakat sangat bangga dengan kualitas pendidikan di kelurahan bahu, saya berharap hal ini dapat dipertahankan dan bahkan dapat ditingkatkan lagi.

#### d. Harapan Masyarakat Terhadap Pemerintah Kelurahan Tentang Pembangunan dibidang Pendidikan.

Berdasarkan keterangan dan informasi yang berhasil didapatkan dan dikumpulkan oleh penulis dalam penelitian ini, hampir tidak ada kendala yang berarti di bidang pendidikan di Kelurahan Bahu, kemajuan teknologi dan pembangunan yang merata sehingga tidak ada kendala besar yang menghalangi pembangunan pendidikan di Kelurahan Bahu.

Menurut penuturan informan Masyarakat mengenai harapan terhadap pemerintah kelurahan tentang pembangunan dibidang pendidikan Ibu. NM mengatakan : Untuk membangun pembangunan dibidang pendidikan di kelurahan bahu, saya berharap pemerintah kelurahan bahu dapat meningkatkan tingkat keamanan di kelurahan bahu, karena menurut saya karena di kelurahan bahu berdiri universitas sam ratulangi yang mahasiswanya berasal dari berbagai daerah, maka keamanan sangat penting untuk menjaga kenyamanan mereka belajar, dan juga demi citra yang baik sehingga semakin banyak lagi calon mahasiswa yang mau berkuliah di universitas sam ratulangi, karena rata-rata mereka tinggal di kelurahan bahu.

Bapak JK juga mendukung pernyataan diatas selain itu beliau juga memberikan masukan kepada pemerintah kelurahan bahu yakni beliau mengatakan : harapan saya sebagai masyarakat kelurahan bahu demi terwujudnya pembangunan di kelurahan bahu, khususnya dibidang pendidikan, pemerintah kelurahan bahu sebaiknya juga memperhatikan pembangunan gedung SD, SMP dan SMA, agar supaya pendidikan di kelurahan bahu lebih merata dan bukan hanya terkenal dengan universitasnya tetapi juga dengan sekolah yang lain.

## 2. Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Ekonomi

### 1. Masalah Kompensasi BBM dan Raskin

Menurut hasil wawancara penulis dengan informan masyarakat Ibu. KT, beliau mengatakan : pembagian kompensasi BBM dan Raskin di kelurahan bahu saya rasa belum terlalu adil, saya melihat masih adanya keluarga yang mampu mendapatkan raskin, menurut saya pemerintah seharusnya mendata dulu siapa-siapa yang pantas dan yang tidak, begitu juga dengan kriterianya. Hal ini seharusnya tidak dibiarkan berlanjut karena akan menimbulkan kecemburuan dan citra buruk bagi pemerintah, khususnya pemerintah kelurahan bahu.

Hal yang senada juga dikatakan Bapak JP, dimana beliau mengatakan : dalam pembagian raskin saya merasa harus perlu dikaji lagi khususnya apa-apa saja syarat sebuah keluarga mendapatkan bantuan sehingga tidak menimbulkan tanda Tanya di tengah masyarakat.

Untuk mengklarifikasi hal tersebut penulis mewawancarai lurah Bahu, beliau mengatakan : untuk pembagian masyarakat raskin, dari pihak kelurahan sebelumnya mendata keluarga yang tidak mampu, baru diberikan bantuan tidak asal memberikan bantuan atau karena saudara aparat kelurahan sehingga diberikan bantuan, namun apabila hal itu

terjadi akan saya tindak.

## 2. Peran Pemerintah Dalam Membantu Peningkatan Usaha Kecil.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada seorang masyarakat yang juga memiliki usaha kecil (warung makan) ibu ET ketika ditanya mengenai peran pemerintah dalam membantu peningkatan usaha kecil beliau mengatakan : pihak kelurahan selalu membantu kami pengusaha kecil seperti diberikan kemudahan dalam mengurus ijin, memberikan surat keterangan untuk permohonan pinjaman ke bank dan lainnya yang membantu usaha kami.

Begitu juga yang dikatakan oleh bapak FR seorang pengusaha kios yang ada di kelurahan bahu beliau menuturkan : kami sungguh mengapresiasi kinerja pemerintah kelurahan dalam membantu kami dalam usaha, dimana kami selalu diberikan sosialisasi mengenai pinjaman usaha, kemudahan pengurusan surat.

## 3. Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan

### a. Pembangunan Fasilitas Kesehatan

Tempat kesehatan yang layak terdapat di Kelurahan Bahu, terdapat klinik anak, puskesmas, tempat praktek dokter, apotek dan hal tersebut cukup dalam memenuhi kebutuhan akan fasilitas kesehatan. Masyarakat merasa kebutuhan akan fasilitas kesehatan sudah terpenuhi karena kelurahan bahu tidak jauh dari 2 (dua) rumah sakit besar yakni Rumah Sakit Prof. Kandou Malalayang dan Rumah Sakit Rantumbuang Sario.

Hal diatas diperkuat dengan pernyataan oleh bapak IT, seorang masyarakat kelurahan bahu, dimana beliau mengatakan : Fasilitas kesehatan di kelurahan bahu, tidak perlu diragukan lagi, disini terdapat puskesmas modern dengan fasilitas yang memadai, juga terdapat klinik, praktek-praktek dokter dari umum sampai spesialis, belum lagi ditambah dengan apotek-apotek yang menyiapkan bermacam-macam obat.

Hal senada dikatakan oleh ibu KT beliau mengatakan : untuk fasilitas kesehatan di kelurahan bahu saya rasa sudah cukup memadai, banyak terdapat fasilitas kesehatan seperti puskesmas, klinik dan lain-lain, belum lagi akses ke rumah sakit sangat cepat, karena letak kelurahan bahu yang strategis sehingga tidak sulit mengakses fasilitas kesehatan lainnya.

### Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Sejauh ini pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik dan memuaskan. Tenaga medis setempat berusaha untuk

memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat. Namun hal ini masih belum sempurna karena peralatan kesehatan yang dimiliki oleh tenaga medis tersebut dirasa masih terbatas. Untuk itu perlu diadakan beberapa alternatif tindakan untuk melakukan peningkatan pelayanan dibidang kesehatan, meliputi :

1. Pelayanan kesehatan penduduk miskin terutama di puskesmas dan rumah sakit yang telah menjadi rujukan.

2. Pelayanan kesehatan bagi penduduk miskin di kelas III Rumah Sakit.

3. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan dasar didaerah kelurahan.

4. Peningkatan pelayanan kesehatan terutama untuk menangani wabah penyakit menular, seperti demam berdarah, pelayanan kesehatan bagi ibu dan anak serta masalah gizi buruk.

Untuk masalah ini penulis telah mewawancarai Bapak JK, beliau mengatakan : untuk peningkatan kualitas kesehatan di kelurahan bahu saya rasa sudah tidak banyak yang perlu dirubah lagi, hanya saja peningkatan peralatan medis saja, namun hal itu juga saya rasa dapat ditangani karena berdekatan dengan rumah sakit besar di manado.

Hal yang senada juga dikatakan oleh para informan lainnya, mereka berpendapat, kualitas kesehatan di kelurahan bahu sudah baik dan hanya perlu dipertahankan saja.

### d. Program Jamkesmas dan Keluarga Berencana

yang disosialisasikan oleh Pemerintah. Pelayanan dan penyuluhan tentang Program Keluarga Berencana yang dilakukan pemerintah kelurahan telah berjalan dengan cukup baik, karena selain adanya kesadaran masyarakat yang cukup tinggi tentang Program Keluarga Berencana, hal ini juga didukung dengan adanya klinik bersalin yang ada di Kelurahan Bahu yang siap untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Menurut Sekretaris kelurahan bahu, pelaksanaan program jamkesmas dan keluarga berencana di kelurahan bahu sudah berjalan dengan baik beliau mengatakan : Kami selaku pemerintah kelurahan telah berkoordinasi oleh pemerintah kota telah melaksanakan pendataan masyarakat yang kurang mampu untuk mendapatkan bantuan kesehatan, begitu juga dengan program keluarga berencana, kami telah mengadakan penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya keluarga berencana dalam menunjang pembangunan bangsa kedepan.

Hal diatas didukung dengan pernyataan ibu

ET, beliau mengatakan : Saya menilai pemerintah kelurahan telah berusaha keras dalam mensukseskan program Jamkesmas dan KB dari pemerintah, yakni adanya pendataan dan penyuluhan mengenai keluarga berencana, pemerintah kelurahan juga tidak mempersulit masyarakat dalam menggunakan fasilitas pemerintah tersebut.

#### 4. Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Memberdayakan Sarana dan Prasarana di Kelurahan Bahu

Dari kondisi yang sebenarnya yang penulis lihat langsung sewaktu melakukan penelitian memang banyak ruas jalan/gang yang berada di Kelurahan Bahu berada pada kondisi cukup baik, namun jika kebetulan hari hujan deras, maka ada beberapa jalan yang susah untuk dilewati karena banjir. Tapi tepatnya pada tahun yang lalu telah dilakukan perbaikan jalan secara permanen dan hampir seluruh lingkungan mendapat bagian untuk perbaikan jalan yang ada dilingkungannya. Tingginya rasa kebersamaan dan gotong-royong dalam kehidupan bermasyarakat masih terlihat dengan mudah dilingkungan masyarakat yang berada di Kelurahan Bahu dalam menyelesaikan suatu masalah.

Hal ini dapat dilihat sehari sebelum hari pelaksanaan perbaikan jalan yang dilaksanakan oleh pemerintah, seluruh masyarakat diwajibkan untuk bergotong-royong dalam membersihkan jalan didepan rumahnya masing-masing dan melakukan penimbunan kecil terhadap jalan-jalan yang tergenang air. Dalam kesempatan ini juga penulis melakukan wawancara dengan Bapak AS selaku Kepala Lingkungan V Kelurahan Bahu. “Memang masyarakat disini rasa kebersamaan dan gotong-royongnya masih kental. Mereka membersihkan parit depan rumahnya, memotong pohon yang terlalu lebat dan menutupi jalan, menimbun jalan yang rusak dengan batu. Bisa adik lihat sendiri kan. Mereka juga memiliki anggapan nanti kalau sampai para pekerja yang akan memperbaiki jalan disini tiba, tetapi jalan mereka masih banyak yang berlubang dan tergenang air, maka hasil dari perbaikan jalan tersebut tidak akan mendapatkan hasil yang baik, karena sebentar saja jalan akan rusak. Karena para pekerja perbaikan jalan tersebut biasanya bekerja dengan menggunakan sistem borongan yang berarti pekerjaan yang banyak harus dapat disiapkan dalam tempo waktu yang sesingkat-singkatnya. Jadi masyarakat sini terus mengambil suatu kesimpulan bahwa suatu pekerjaan yang dilakukan dengan terburu-buru tentunya tidak akan memperoleh hasil yang terbaik. Setelah jalan di Kelurahan ini nanti menjadi lebih baik sehingga masyarakatan tidak kesulitan untuk melakukan aktivi-

tasnya, walau dimusim hujan sekalipun”.

#### 5. Peran Pemerintah Dalam Mengawasi Kegiatan Sosial Politik di Kelurahan Bahu

Kehidupan sosial masyarakat di Kelurahan Bahu, Kecamatan Malalayang terbilang cukup baik, yaitu dengan adanya organisasi sosial dalam masyarakat, misalnya Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), beberapa organisasi kepemudaan seperti Pemuda Pancasila (PP), Ikatan Pemuda Karya (IPK), Angkatan Muda Pembaharuan Indonesia (AMPI), Forum Komunikasi Putra-Putri Purnawirawan Indonesia (FKPPI), dan juga beberapa organisasi keagamaan lainnya. Perlindungan sosial yang diberikan dan disosialisasikan oleh pemerintah kelurahan meliputi kegiatan prioritas sebagai untuk peningkatan perlindungan dan kualitas pelayanan kepada keluarga miskin, termasuk wanita dan anak-anak, meliputi :

1. Jaminan Penyediaan pelayanan KB dan alat kontrasepsi bagi keluarga miskin.

2. Peningkatan akses informasi dan pelayanan ketahanan keluarga serta fasilitasi pemberdayaan keluarga.

3. Fasilitasi pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan (P2TP2).

4. Peningkatkan program PKK di tingkat Kelurahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan ibu dan anak.

Diharapkan agar organisasi sosial masyarakat dapat menjadi tempat atau wadah untuk menyalurkan aspirasi warga masyarakat khususnya terhadap masalah program-program pembangunan yang ada di Kelurahan Bahu, Kecamatan Malalayang.

#### B. Peran Pemerintah Kelurahan Bahu Sebagai Pelayan Masyarakat.

##### 1. Peran Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Dalam usaha untuk memenuhi dan melayani berbagai kebutuhan masyarakat dibidang administrasi kependudukan dan pemerintahan, maka Pemerintah Kelurahan Bahu telah memberikan berbagai program pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin. Masalah e KTP yang menjadi salah satu program utama dari Pemerintah telah dilaksanakan dengan baik di Kelurahan Bahu. Hal ini dapat dibuktikan dengan tidak adanya berbagai bentuk kutipan kepada masyarakat waktu mengurus surat keterangan untuk pembuatan KTP. Salah satunya bapak FO, beliau mengatakan : waktu saya mengurus keperluan pembuatan e KTP di kecamatan pemerintah kelurahan bahu sangat membantu saya, juga tidak dipersulit, pelayanan mereka juga cukup ramah

Selain masalah KTP, Kartu Keluarga serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pemerintah Kelurahan Bahu juga melaksanakan program penyaluran dana Kompensasi BBM, Subsidi Langsung Tunai (SLT) dan penyaluran Beras Miskin (Raskin) yang diberikan kepada masyarakat yang berhak menerima bantuan tersebut sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh pemerintah meskipun ada sedikit keluhan dari masyarakat. Dibidang kesehatan, Pemerintah Kelurahan Bahu melalui Kepala Lingkungannya telah melakukan pendataan dan pemberian Surat Keterangan kurang mampu kepada masyarakat yang memang benar-benar membutuhkan dan dapat dipergunakan untuk memperoleh pengobatan dirumah sakit yang telah ditunjuk.

Hal diatas didukung oleh penuturan para informan, salah satunya Bapak JT beliau mengatakan : dalam memberikan pelayanan dikelurahan saya menilai mereka telah berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya, karena kebetulan saya tinggal didekat kantor kelurahan sering bertanya kepada masyarakat lainnya yang mengurus di kelurahan rata-rata mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik. Meskipun ada sedikit keluhan mengenai biaya yang harus dikeluarkan, terkadang lebih mahal dari kelurahan lainnya.

## 2. Usaha Untuk Meningkatkan Kemampuan dan Kinerja Aparatur Kelurahan Dalam Melayani Masyarakat

Pemerintah Kelurahan Bahu khususnya Lurah yang melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemimpin dikelurahan yang dibantu oleh beberapa Aparatur Kelurahan yang lainnya dan juga para Kepala Lingkungan yang bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Dalam usaha untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja Aparatur Pemerintahan di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang, maka oleh pemerintah atas yaitu Camat dan Walikota memberi instruksi dan arahan kepada Lurah untuk melakukan tugas dan fungsinya dengan dengan sebaik-baiknya. Pemerintah Kota Manado dan dalam hal ini adalah Walikota menekankan kepada Lurah beserta para bawahannya agar dapat memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga tidak terkesan selalu berbelit-belit dalam menangani urusan masyarakat. Hasil wawancara saya dengan ibu LP di Kantor Kelurahan Bahu pada waktu sedang mengurus Kartu Keluarga : "...Pelayanan aparat Kelurahan dalam pengurusan Pengantar Kartu Keluarga disini dibidang cukup baik. Selesaiannya sekarang cepat kira-kira beberapa menit sudah bisa kita ambil. Kalau dulu mau mengurus Keterangan Domisili saja susah

tapi sekarang jadi mudah. Biasanya masyarakat sini kalau mau mengurus Keterangan Domisili atau Keterangan Berkelakuan Baik biasanya langsung datang kerumah Kepala Lingkungannya tidak harus ke kantor lurah.

## 3. Peran Pemerintah Dalam Melayani Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

Pemerintah Kelurahan Bahu, dalam hal ini adalah Lurah yang dibantu oleh Kepala Lingkungan melakukan pemungutan dan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang dimilikinya demi terwujudnya suatu pembangunan masyarakat yang efektif dan akhirnya bertujuan untuk dapat mensejahterakan kehidupan rakyat.

Total wajib pajak pada tahun 2012 yang terdaftar di Kelurahan Bahu berjumlah 1128 orang namun hingga akhir bulan Desember tahun 2012 jumlah penduduk wajib pajak yang sudah melunasi Pajak Bumi dan Bangunannya baru berjumlah 530 orang. Total dana yang masuk hingga akhir bulan Desember tahun 2011 adalah berjumlah Rp 169.861.194 dari total target penerimaan dari pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan periode tahun 2011 yang ditargetkan oleh Pemerintahan Kelurahan Bahu berjumlah Rp 358.862.669 (Baru 47% masyarakat yang melunasi Pajak Bumi dan Bangunan). Dari Data diatas dapat dilihat bahwa masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam melunasi tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan. Mereka masih ada yang beranggapan bahwa buat apa dibayar, namun pada akhirnya mereka akan menjadi korban pengusuran. Mungkin masalah ini juga harus menjadi perhatian dari pemerintah sebagai pelaksanaan kegiatan pemerintahan di kelurahan.

## 4. Peran Pemerintah Dalam Meningkatkan Aspirasi Masyarakat Terhadap Pembangunan

Dalam usaha pemerintah untuk melakukan pembangunan diseluruh bidang, maka Pemerintah Kelurahan Bahu, Kecamatan Malalayang, Kota Manado berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mengaktifkan ataupun meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan program-program pembangunan. Hal ini dilakukan dengan melakukan pertemuan-pertemuan dengan masyarakat yang membahas masalah program pembangunan yang akan dilakukan di Kelurahan Bahu, misalnya masalah kerja bakti/gotong-royong, pembuatan saluran air/parit serta juga mengenai masalah kebersihan lingkungan.

Berdasarkan penelitian penulis dilapangan masalah endemik demam berdarah juga menjadi salah satu permasalahan yang sedang dihadapi oleh

masyarakat Kota Manado khususnya masyarakat yang berada di Kelurahan Bahu. Pemerintah melakukan program penyuluhan dan berusaha untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk bersama-sama menjaga kebersihan rumah dan lingkungan sekitar, terutama yang dekat dengan sumber genangan air, seperti kolam ikan, parit dan sebagainya. Hal ini dilakukan dalam upaya yang bertujuan untuk mengurangi penyebaran dan berkembang biakan nyamuk demam berdarah.

#### 5. Meningkatkan Kemampuan Pemerintah Kelurahan dalam Menjalankan Fungsi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat.

Selain bekerjasama dengan aparat kepolisian untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, maka Pemerintah Kelurahan Bahu membuat suatu Sistem Keamanan Lingkungan (Siskamling) disetiap lingkungan yang beranggotakan warga masyarakat. Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengaktifkan dan mengikutsertakan warga masyarakat dalam menjaga keamanan lingkungannya. Hal ini berarti kesadaran masyarakat tentang pentingnya keamanan dan ketertiban telah tinggi yang dapat dilihat dari kegiatan Siskamling yang telah berlangsung dimasing-masing lingkungan. Menurut masyarakat yang ada di Lingkungan V Kelurahan Bahu, masalah Siskamling atau yang disebut masyarakat dengan Ronda Kampung (RK) adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menjaga keamanan dan ketertiban dilingkungan dengan melibatkan masyarakat. Mereka beranggapan bahwa jika ingin daerah ataupun lingkungan aman, maka setiap warganya harus menyadari pentingnya menjaga keamanan dan ketertiban lingkungannya, jadi jangan hanya berharap kepada pihak kepolisian saja dalam menjaga keamanan dan ketertiban didalam masyarakat, namun masyarakat juga harus ikut berpartisipasi.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat yang dilakukan di daerah kelurahan seyogyanya dapat diwujudkan melalui terbentuknya komitmen moral yang tinggi dari seluruh aparat kelurahan dan dukungan dari stakeholders lainnya. Kuatnya komitmen kepemimpinan khususnya para kepala daerah dalam memberi motivasi bagi satuan organisasi dibawahnya agar dapat secara signifikan mampu mengoptimalkan terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di daerahnya masing-masing.

Membangun citra pemerintahan yang berpihak pada kepentingan masyarakat memang tidaklah mudah, namun berbagai upaya perlu dilakukan untuk memperbaiki kinerja pemerintahan dari perekrutan sampai pemberhentian para aparatur pemerintahan tersebut. Begitu juga aplikasi kebijakan dengan memperhatikan situasi dan kondisi masyarakat dengan tanpa meninggalkan hal-hal yang prinsip pada tingkat pengambilan kebijakan. Sebagai penyelenggara kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah dengan aparatur yang mendukungnya harus mampu mengaplikasikan kebijakan yang berpihak pada masyarakat dan tugas pemerintahan dan pembangunan yang secara interaktif mewujudkan pelayanan masyarakat secara efisien dan efektif, mampu mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan daya saing, serta pada gilirannya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan tersebut.

## B. SARAN

- Melibatkan masyarakat untuk secara aktif mengawasi, mengevaluasi, dan memberi masukan akan menumbuhkan suasana hubungan antara warga dengan pemerintah sebagai pemberi pelayanan, dalam hal ini pihak Kelurahan agar terbina secara harmonis di mana sikap aparatur kelurahan menjadi lebih terbuka, jujur, transparan, serta tidak diskriminatif.
- Rekrutmen Aparatur Pemerintah Kelurahan yang baik dan bersih sangat perlu sehingga nantinya tersedia Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Pemerintah Kelurahan yang profesional dibidangnya, dan dalam menjalankan fungsinya bisa lebih efektif dan baik dalam melayani kebutuhan masyarakat.
- Mengenai pemberdayaan Pemerintah Kelurahan dalam sektor ekonomi, diharapkan agar Pemerintah Kelurahan dapat meningkatkan kemampuan industri rumah tangga dalam melakukan kegiatan ekonomi. Diharapkan dengan semakin meningkatnya kemampuan industri kecil dan industri rumah tangga maka akan dapat menciptakan lapangan pekerjaan, sehingga dapat mengurangi pengangguran yang ada di Kelurahan Bahu.
- Untuk lebih menerapkan pendekatan pembangunan partisipatif dengan melibatkan seluruh unsur dalam masyarakat Kelurahan, jangan sampai campur tangan Pemerintah Daerah lebih dominan karena hal ini menyebabkan ketidakberdayaan masyarakat, masyarakat hanya bersifat pasif dalam pembangunan didaerahnya.

## DAFTAR PUSTAKA

□□ Anita, Bernadetta, Dimensi Partisipasi Dalam Pembangunan, Politeknik Negeri Medan, 1998.

□□ Arikunto, Metode Penelitian Sosial, Rajawali Pers, Jakarta, 1998.

□□ Budiman, Arief, Teori Pembangunan Dunia Ketiga, Jakarta, Gramedia, 1995.

□ Cook, Sarah and Steve Macaulay, Perfect Empowerment: Pemberdayaan

□□ Osborne, D. & Gaebler, T. 1992. Reinventing government : how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Reading, Massachusetts : A William Patrick Book.

□□ Faisal, Sanafiah. Format-format Penelitian Sosial, P.T. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1995.

□□ Juliantara, Dadang, Pembaruan Desa, Jakarta, LAPPERA Pustaka Utama, 2003.

□ Kartasmita Ginandjar , 1996, Pembangunan Untuk Rakyat, (Memadukan Pertumbuhan dan Perencanaan), Jakarta, PT. Pustaka Sidesindo

□□ Moleong, Lexy J, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 1988.

□ Makalah Kegiatan Cinta Alam Indonesia (CAI), 2002

□□ Mubyarto dan Kartodirjo, Sartono, Pembangunan Pedesaan di Indonesia, Yogyakarta, Liberty, 1988.

□ Mulandari, Surya dan Thamrin, 1996, Dehumanisasi Anak Marginal

□□ Ndraha, Taliziduhu, Pembangunan Masyarakat : Mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas, Jakarta, Bina Aksara, 1987.

□□ Pambudi, Himawan S. dkk, Politik Pemberdayaan: Jalan Mewujudkan Otonomi Desa, Yogyakarta, LAPPERA Pustaka Utama, 2003.

□□ Poerwodarminto, W.J.S., Kamus Umum Bahasa Indonesia. P.N, Jakarta, Balai Pustaka, 1976.

□□ Prijono, Onny S., dan A.M.W. Pranarka, (ed.), Pemberdayaan: Konsep, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta: CSIS, 1996

□ Singarimbun, Masri. Metode Penelitian Survey, P.T. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1989.

□□ Soemardjan, Selo, Masyarakat dan Manusia dalam Pembangunan, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1993

□□ Supriadi Brantakusumah, Dedi. Solihin, Dadang. Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.

□□ Sunardjo, RH. Unang. Tinjauan Singkat

Tentang Pemerintahan Desa dan Kelurahan, Tarsito, Bandung, 1984.

□□ Surianingrat, Bayu. Pemerintahan Administrasi Desa dan Kelurahan, Jakarta, 1985.

□□ Syaikani, Affan Gaffar, M. Ryaas Rasyid, Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan, Pustaka Pelajar, Jogjakarta, 2002.

□□ Tangkilisan, Hesel Negi S, Kebijakan Publik Yang Membumi, Jogjakarta, Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia dan Lukman Offset 2003.

## UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN YANG DIGUNAKAN :

□□ Peraturan Pemerintah No 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan (□□ Sistem Pendataan Profil Kelurahan (Berdasarkan Surat Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 414.3/316/PMD tanggal 17 Februari 2003).

□□ Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Sinar Grafika, Jakarta, 2001.

□□ UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Pustaka Pelajar, 2005.