

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TALIKURAN KECAMATAN KAWANGKOAN UTARA

Oleh

Cliff M. Sunda¹

Johny Lumolos²

Sarah Sambiran³

Abstrak

Sumber daya manusia adalah aset atau unsur yang paling unik sekaligus penting diantara unsur-unsur organisasi lainnya. Hal yang membuat Sumber daya manusia disuatu organisasi atau perusahaan unik karena manusia itu sendiri makhluk yang memiliki akal budi, punya kemampuan untuk berkembang, dan memiliki keinginan-keinginan berbeda dengan alat produksi lain yang tidak dapat berkembang kemampuannya serta tidak memiliki keinginan-keinginan. Oleh Karena itu tidak sama dengan alat produksi lain maka pengelolaan manusia pun bersifat unik. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Dalam undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil Negara pada pasal 1 disebutkan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya Aparatur sipil Negara harus bersikap professional dan berintegritas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teori dari agus dwiyanto mengenai penilaian kinerja yang meliputi : produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, tanggung jawab dan responsivitas. Dari hasil penelitian Dari beberapa indikator tersebut, menunjukkan kinerja aparat dalam melaksanakan pelayanan public di Kelurahan Talikuran dapat dikatakan baik.

Kata Kunci: Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik

¹ Mahasiswa Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

² Tenaga Pendidik Pada Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

³ Tenaga Pendidik Pada Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

PENDAHULUAN

Dalam dunia pemerintahan, kinerja merupakan aspek penting keberhasilan suatu organisasi yang bertujuan untuk melayani masyarakat, pelayanan public adalah wadah untuk memberikan masyarakat legalitas dari pemerintah, untuk mewujudkan suatu penyelenggaraan pelayanan public maksimal dibutuhkan aparat yang mampu bersikap professional dalam tugasnya.

Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik.

Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.

Berbicara mengenai kinerja dan pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi tersebut, tidak lain adalah manusia itu sendiri. Sebagai unsur organisasi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya dalam rangka kemajuan organisasi. Potensi setiap individu yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Di mana keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia didalamnya karena manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan

Kelurahan adalah ujung tombak dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dimana kelurahan bersentuhan langsung dengan masyarakat, dimana surat menyurat legalitas berasal dari kelurahan kemudian dilanjutkan ketingkat selanjutnya.

Masalah mengenai kinerja aparat sipil Negara seringkali dihadapi banyak instansi pemerintah yang mana masalah yang dihadapi menyangkut tentang sarana dan prasarana, hal ini sangat mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara dan juga kurangnya aparat yang bekerja di organisasi tersebut sehingga dapat menghambat jalannya proses penyelesaian pekerjaan serta masalah mengenai kedisiplinan Aparatur Sipil Negara.

Oleh karena itu Kantor Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara sebagai organisasi publik dituntut untuk meningkatkan kinerja aparat yang ada dalam organisasi. Melihat dari tugas dan fungsi yang diemban oleh setiap individu dalam organisasi maka dituntut kinerja yang optimal dalam mencapai tiap tujuan yang telah ditetapkan, namun berdasarkan observasi awal secara umum kinerja yang ditunjukkan oleh aparat sipil Negara dalam pelayanan public pada Kantor Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara belum optimal dimana terdapat aparat yang kurang menyadari tugas dan fungsinya sehingga seringkali timbul ketimpangan-ketimpangan dalam menjalankan tugasnya sehingga masih terdapat Aparatur Sipil Negara yang belum melaksanakan tugasnya dengan baik terlihat dari beberapa keluhan dari masyarakat dari segi waktu yang lama mengurus surat menyurat seperti pengurusan berkas pembuat e-ktp, dan masih dikenakan biaya. Selain itu masih adanya keluhan masyarakat mengenai lambatnya pelayanan beberapa surat, kemampuan aparat dalam mengoperasikan peralatan teknologi seperti komputer. Disamping itu tingkat kedisiplinan sebagian dari Aparatur Sipil Negara belum tampak optimal dimana kehadiran dikantor seringkali tidak tepat waktu.

Hal ini tentu saja menjadi fokus kajian yang menarik untuk diteliti dikarenakan bahwa kinerja adalah sesuatu yang sangat penting dan harus dimiliki oleh tiap individu yang terlibat didalam organisasi. Kinerja bukan saja menyatakan soal hasil akhir tapi juga bagaimana proses kerja berlangsung, yang mana proses inilah yang akan menentukan pencapaian kerja seseorang. Yang perlu diperhatikan adalah bagaimana proses dari kinerja Aparatur Sipil Negara bisa berjalan

secara optimal, para pemimpin harus memperhatikan bagaimana para aparat bisa meningkatkan kinerja mereka.

Hal ini mendasari peneliti mengangkat judul tentang “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara”.

Berdasarkan latar belakang yang di paparkan, peneliti merumuskan masalah menjadi pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara?

Dengan melihat perumusan masalah sebelumnya maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kinerja

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Kata “kinerja” telah menjadi kata yang telah memasyarakat, seringkali istilah kinerja ini, mulai dari media massa, pejabat birokrasi, pelaku bisnis bahkan sampai masyarakat awam, namun demikian tidak ditemukan defenisi yang definitive tentang kinerja. Hal ini dikarenakan istilah kinerja tidak ditemui dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kecuali kamus bahasa Indonesia lainnya yang menyatakan bahwa kinerja merupakan sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan atas kemampuan kerja. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dikemukakan arti kinerja sebagai “(1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja”. Sehingga berbagai pihak cenderung memberikan padanan kata kinerja dengan ‘*performance*’ dalam bahasa Inggris.

Adapun pengertian kinerja, yang dikemukakan oleh Agus Dharma yaitu sebagai berikut:

“Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan

oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor”.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI (1999:3), merumuskan kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Sejalan dengan pengertian tersebut, A.A. Anwar Prabu Mangkunegara mengatakan bahwa 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.

Kriteria Pengukuran Kinerja

Begitu pentingnya penilaian kinerja bagi keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuan, maka perlu adanya indikator pengukuran kinerja yang dipakai secara tepat dalam organisasi tertentu. Teori kinerja dari Agus Dwiyanto dalam buku *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* terdapat indikator kinerja, yaitu:

1. Produktivitas

karaktaristik-karaktaristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.

2. Kualitas layanan

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi public, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indicator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. (Dwiyanto, 2008:50-51).

Berdasarkan pengertian kinerja pemerintahan di atas, maka kinerja pemerintahan berarti sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu yaitu pegawai negeri yang berada pada badan atau lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan. Melihat latar belakang masalah yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka peneliti menggunakan teori dari Agus Dwiyanto mengenai penilaian kinerja yang meliputi: produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas.

B. Konsep Aparatur Sipil Negara

Secara etimologi, istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri (W.J.S. Poerwadarminta, 1993:165). Sedangkan aparatur dapat diartikan sebagai alat negara, aparat pemerintah. Jadi aparatur negara, alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga organisasi fasilitas ketentuan pengaturan dan sebagainya. Adapun jenis-jenis aparatur sebagaimana dikemukakan oleh Victor Situmorang dan Jusuf Juhir (1998:83-86) adalah:

1. Aparatur Negara

Aparatur negara adalah keseluruhan pejabat dan lembaga negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur

kenegaraan dan pemerintahan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara, pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

2. Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah adalah keseluruhan lembaga atau badan yang berada dibawah Presiden seperti departemen, lembaga pemerintahan dan departemen serta sekretariat departemen dan lembaga-lembaga tinggi negara.

3. Aparatur Perekonomian Negara

Aparatur perekonomian negara adalah keseluruhan bank pemerintah, lembaga perkreditan, lembaga keuangan. Pasar uang dan modal serta perusahaan milik negara dan perusahaan milik daerah.

C. Konsep Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik dikatakan Pelayanan Publik adalah 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.

Dalam pelaksanaannya pelayanan public mempunyai 3 (tiga) ruang lingkup yakni dalam pasal 3 PP no. 96 tahun 2012 menyebutkan:

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan

negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan

Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian dicantumkan juga dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah disebutkan.

1. Prinsip Pelayanan Publik

a) Kesederhanaan Pelayanan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

b) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- Prosedur/tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
- Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c) Keamanan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

d) Keterbukaan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan satuan

kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e) Efisiensi dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti : Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait.

f) Ekonomis dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g) Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h) Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

D. Dimensi Pelayanan Publik

Kualitas merupakan tingkat kesesuaian dengan persyaratan, dalam hal ini persyaratan pelanggan. *Total quality service* merupakan konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi (Handriana, 1998).

Beberapa dimensi kualitas jasa diteliti oleh banyak ahli. Parasuraman dkk. (1985) pada riset eksploratori mereka meneliti kualitas jasa dan faktor-faktor yang menentukannya. Mereka menemukan 5 dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. *Reliability*: kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan.
2. *Responsiveness*: kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap.
3. *Assurance*: kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
4. *Empathy*: kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles*: fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

E. Konsep Kelurahan

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi 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.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif, adapun Fokus dalam penelitian ini adalah Kinerja Aparatur Sipil Negara Kantor Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara. Yang dimaksud Kinerja Aparat dalam penelitian ini adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas seluruh pegawai dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi dari organisasi tersebut. Indikator dalam pengukuran kinerja dalam penelitian ini akan sebagaimana yang teori dari agus dwiyanto mengenai penilaian kinerja yang meliputi : produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, tanggungjawab dan responsivitas. Untuk mendapatkan data, penulis menggunakan Data Primer dan Data Sekunder

Penelitian mengenai Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara, memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang akurat. Oleh sebab itu informan yang di maksud adalah sebagai berikut :

1. Lurah Kelurahan Talikuran
2. Sekretaris Kantor Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara
3. 2 Kepala Seksi
4. 3 Staf
5. Masyarakat

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu uraian yang berupa penggambaran untuk menjelaskan jawaban-jawaban yang diberikan informan dalam wawancara, dan study\ pustaka digunakan

sebagai data penunjang guna memperkuat dan memperdalam hasil yang diperoleh dari wawancara tersebut.

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah peneliti dapatkan, yaitu dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, maka peneliti melakukan prosedur pengolahan dan analisis dari hasil pengumpulan data, dimana proses analisis data ini dimulai dengan menelaah, memeriksa seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari hasil wawancara, pengamatan dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini menggunakan teori Dwiyanto yakni mengenai penilaian kinerja yang meliputi : produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas, tanggung jawab dan responsivitas dalam pelayanan publik.

A. Produktifitas kerja

Produktifitas kerja aparat merupakan hubungan antara kualitas yg 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 di perlukan aparatur pemerintah Kelurahan 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.

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental/perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk senantiasa terus berusaha meningkatkan kerja, sebagai stimulus untuk selalu berbuat yang baik.

Dari hasil penelitian di lapangan terungkap bahwa aparat Kelurahan Talikuran cukup memiliki skill dalam menjalankan tugas-tugasnya. Data yang di peroleh menunjukkan bahwa untuk menjadi pegawai cukup menjadi jaminan untuk mampu bekerja secara profesional. Meningkatkan produktivitas kinerja yang tinggi serta meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, akan selalu terkait dengan ukuran-ukuran atau standar kinerja.

Untuk mengukur Produktifitas Kerja aparat Kelurahan, menggunakan beberapa indikator yaitu : Sikap mental/perilaku aparat Kelurahan, Kemampuan, serta semangat kerja.

a. Sikap mental aparat Kelurahan
Sikap tersebut berasal dari persepsi mereka mengenai pekerjaannya dan hal ini tergantung pada tingkat outcomes intrinsik maupun ekstrinsik dan bagaimana pekerja/pegawai memandang outcome tersebut dan mencerminkan perasaan mereka terhadap pekerjaannya. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Melky, salah satu tokoh masyarakat mengungkapkan bahwa

“ umumnya para pegawai di Kelurahan Talikuran memiliki rasa malu apabila pelayanan yang diberikan kurang optimal namun berbeda dengan sikap yang ditunjukkan. Kadangkala arogan yang di tampilkan kepada warga masyarakat, ini disebabkan ada saja oknum aparat yang pilih kasih dalam tata cara melayani sehingga muncul kesan “tak kenal maka tak sayang”.

Tanggapan warga yang beragam tentang sikap aparat dalam pelayanan menunjukkan kepedulian dan keperhatinan, sebab akan memunculkan berbagai

pandangan. Tentunya hal itu sulit untuk di hindari. Kenyataan menunjukkan bahwa warga cukup puas dengan hasil yang mereka terima akan tetapi masih ada di dalam benak mereka masing-masing tentang pelayanan yang tentunya tidak semua dari warga merasa puas. Hal ini tentunya tidak bisa di hindari, sebab publik lah yang menilai.

Hasil wawancara dengan Lurah Talikuran Bpk. John Suoth, SE mengungkapkan bahwa: *“ Saya sebagai pemimpin di Kelurahan ini merasa bertanggung jawab terhadap segala sesuatunya yang terjadi pada masyarakat saya. Tetapi tidak terlepas dari kenyataan yang ada bahwa saya beserta para staf telah memberikan pelayanan yang secara optimal kepada masyarakat. Namun saya akui sikap para pegawai tidak dapat secara keseluruhan dapat di kontrol, hanya kepercayaan dan kesadaran diri dari para pegawai yang biasa di atasi sendiri oleh masing-masing”*.

Aparat birokrasi 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 birokrasi untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya. Selama ini aparat birokrasi telah terbiasa lebih mementingkan kepentingan pimpinan daripada kepentingan masyarakat pengguna jasa. Birokrasi tidak pernah merasa bertanggung jawab kepada publik, melainkan bertanggung jawab kepada pimpinan atau atasannya.

b. Kemampuan Aparat

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.

Ibu. Nini, salah satu warga mengungkapkan bahwa :

“ saya melihat kemampuan aparat dalam melaksanakan kinerja pelayanan publik pada umumnya sama, akan tetapi dalam mengarahkan atau menjelaskan tentang prosedur kepada warga kurang, ini disebabkan kemampuan aparat berbeda-beda”..

Hal senada juga di sampaikan oleh Ibu. Ansyee, salah seorang warga yang mengungkapkan bahwa :

“ saya melihat para pegawai di Kelurahan Talikuran ini tentunya memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam menangani kami selaku pengguna pelayanan publik, kayaknya sih dari latar belakang pendidikan. Sebab ada yang terampil dan cukup cepat tetapi ada juga yang lamban”.

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

Dari penelitian selama ini yang di dapat dari Kelurahan Talikuran dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai akan menentukan kinerja organisasi. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja pegawai. Karena keterbatasan pengetahuan, waktu, dan tenaga yang dimiliki, pimpinan dapat memberikan wewenang kepada bawahan. Pemberian wewenang kepada bawahan sangat penting dalam rangka efisiensi dan efektifitas kerja organisasi, dengan adanya pelimpahan sebagian wewenang dari pimpinan kepada pegawai diharapkan tugas pekerjaan dalam penyelesaiannya dapat tercapai dengan baik.

B. Kualitas Layanan

Menurut Geotsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1996 : 51) mengemukakan bahwa : *“kualitas adalah merupakan suatu kondisi dinamik yang berhubungan dengan produk jasa manusia, proses dan*

Di kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara, dari hasil penelitian, mengenai kualitas pelayanan sendiri jika

dilihat dari indikator kualitas pelayanan memang belum memenuhi syarat, hal ini disebabkan keterbatasan sumberdaya manusia dan sarana pendukung, hal ini membuat pelayanan menjadi agak pelan serta kantor kelurahan yang belum representative, dimana kantor kelurahan sendiri masih meminjam rumah dari lurah, hal ini membuat tingkat kenyamanan berkurang, karena suasana kantor hanya seperti rumah. Hal ini seperti yang diutarakan oleh seorang masyarakat Bapak Adri beliau mengatakan :

Pelayanan di kelurahan talikuran saya nilai sudah baik, dimana pegawainya berlaku baik dan sopan, namun ada beberapa hal yang saya perlu kritisi yaitu pemerintah kecamatan seharusnya memperhatikan jumlah pegawai serta sarana dan prasarana pendukung di kantor, bahkan kalau saya katakana itu bukan kantor, itu rumah, hal ini membuat kami sebagai pengguna layanan merasa kurang nyaman, belum lagi printer dan computer yang sering rusak, hal ini memperlambat kinerja pegawai, tetapi menurut saya yang salah bukan pegawai tetapi pimpinan.

Hal senada dikatakan ibu, syerly seorang masyarakat beliau mengatakan : *sebagai masyarakat kelurahan talikuran saya merasa cukup kecewa dengan keadaan di kantor kelurahan, memang suasana dalam kantor baik, namun alangkah lebih baik apabila kita memiliki kantor sendiri, bila nantinya lurah pensiun atau dipindah tugaskan bagaimana? otomatis kita harus mencari kantor yang baru lagi, seharusnya pimpinan kecamatan dan kabupaten harus lebih bijak dalam memperjuangkan kantor sendiri, di kelurahan yang lain dan kecamatan lain sudah memiliki kantor sendiri.*

Lurah Kelurahan Talikuran Bpk. John Suoth, SE mengkonfirmasi bahwa : *memang terus terang kantor yang sekarang digunakan oleh pemerintah kelurahan talikuran masih menggunakan rumah saya, hal ini disebabkan pemekaran kelurahan beberapa tahun lalu menyebabkan pemisahan wilayah dan kantor yang lama milik dari masyarakat, dengan adanya konflik ibukota kecamatan beberapa tahun lalu menyebabkan masyarakat kecewa dan tidak mengizinkan lagi pemerintah menggunakan gedung tersebut. Hal ini merupakan dampak dari pemekaran*

kecamatan yang sebenarnya belum siap namun terkesan dipaksakan.

Dari penjelasan dari beberapa informan tersebut, dapat dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan hanya sebagian yang terpenuhi, hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan public secara komprehensif di kelurahan talikuran belum maksimal.

C. Akuntabilitas dan Responsibilitas dalam Pelayanan Publik

Istilah akuntabilitas dan responsibilitas (*responsibility*) sering didefinisikan sama yaitu pertanggungjawaban. Dalam rangka memahami konsep akuntabilitas sangat dibutuhkan suatu analisis yang jelas dan mendalam sehingga tidak tumpang tindih dengan pengertian responsibilitas. Konsep akuntabilitas ini dijabarkan dengan sangat sederhana oleh berbagai referensi. Dalam literatur Australia, konsep akuntabilitas ini sering dipahami dalam dua pengertian, (1) berkaitan dengan *virtually interchangeable* (dapat dipertukarkan dengan sebenarnya), dan (2) berkaitan dengan *closely related* (terdapat saling keterkaitan yang bersifat tertutup). Sementara itu, responsibilitas mempunyai sejumlah konotasi termasuk di dalamnya kebebasan untuk bertindak, kewajiban untuk memuji dan menyalahkan, dan perilaku baik yang merupakan bagian dari tanggung jawab seseorang.

Jadi akuntabilitas dan responsibilitas saling berhubungan sebagai bagian dari sistem yang menyeluruh. Dalam beberapa kajian disebutkan bahwa akuntabilitas lebih baik dan berbeda dengan resposibilitas. Akuntabilitas didasarkan pada catatan/laporan tertulis sedangkan responsibilitas didasarkan atas kebijaksanaan. Akuntabilitas merupakan sifat umum dari hubungan otoritasi asimetrik misalnya yang diawasi dengan pengawasnya, agen dengan prinsipal, yang mewakili dengan yang diwakili, dan sebagainya. Selain itu, kedua konsep tersebut sebetulnya juga mempunyai perbedaan fokus dan cakupannya. Responsibility lebih bersifat internal sebagai pertanggungjawaban bawahan kepada atasan yang telah memberikan tugas dan wewenang, yang biasanya terbatas pada bidang keuangan saja, sedangkan akuntabilitas lebih bersifat eksternal sebagai tuntutan

pertanggungjawaban dari masyarakat terhadap apa saja yang telah dilakukan oleh para pejabat atau aparat.

Dalam penelitian ini peneliti menyatukan persepsi tentang akuntabilitas dan responsivitas dimana kedua-duanya menyangkut tanggung jawab dari aparat, dari atasan kepada bawahan baik internal maupun eksternal, mengingat ruang lingkup penelitian ini yang kecil dan jumlah aparat yang sedikit.

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat adalah misi dari Kelurahan Talikuran. Oleh karena itu mengutamakan kepuasan masyarakat memiliki prioritas utama bagi pelayanan yang diberikan Kelurahan. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap publik menjadi tanggungjawab setiap pegawai Kelurahan Talikuran

Hirarki kewenangan pada Kelurahan Talikuran dapat dilihat pada struktur organisasi yang menunjukkan alur atau tingkat pertanggungjawaban berdasarkan jabatan struktur yang ada. Dimana struktur organisasi telah jelas terlihat bagaimana alur kewenangan yang ada dari tingkat yang paling tinggi yaitu Lurah sampai tingkat yang paling rendah yaitu pegawai. Untuk mengetahui lebih jelas tentang hirarki kewenangan dalam pelaksanaan akuntabilitas kinerja pegawai pada Kelurahan Talikuran berikut ini dipaparkan hasil wawancara yang diperoleh.

Hasil wawancara dengan bapak Lurah Talikuran John Suoth, SE:

“Untuk mengetahui hirarki kewenangan yang ada pada Kelurahan Talikuran ini yang sekaligus juga menggambarkan alur proses pertanggungjawaban yang ada dapat dilihat pada bagan struktur organisasi Kelurahan. Dimana tingkat kewenangan yang tertinggi untuk meminta pertanggungjawaban disini adalah saya selaku Lurah dan diteruskan kepada posisi dibawah sesuai dengan struktur. Dengan kata lain dapat digambarkan bahwa pegawai bertanggungjawab pada kepala seksi masing-masing, kepala seksi tersebut selanjutnya bertanggungjawab pada saya. Begitulah tingkat hirarki kewenangan pertanggungjawaban yang ada disini.”

Dengan demikian alasan utama Kelurahan Talikuran dalam melakukan

akuntabilitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan adalah demi terciptanya proses kerja yang sesuai dengan aturan yang ada. Oleh karena pelayanannya menyangkut kepentingan bangsa, negara dan masyarakat maka alasan Kelurahan Talikuran melakukan akuntabilitas pada kinerja pegawainya sangatlah tepat, dimana lingkup akuntabilitas yang diberikan tidak hanya kepada informal dalam ruang lingkup organisasi saja tetapi juga kepada eksternal organisasi yaitu kepada masyarakat dan pihak lainnya yang berkepentingan.

Jika dilihat dari macam-macam akuntabilitas menurut LAN dan didasarkan pada pengamatan pada Kelurahan Talikuran, peneliti menyimpulkan bahwa pada Staf, Kasie, Lurah, Sekretaris Kelurahan Talikuran menjalankan akuntabilitas keuangan dan manfaat saja. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan Bapak Jemmy selaku sekretaris Kelurahan dimana beliau mengatakan : *“Bahwa selama ini pada Kantor Kelurahan Talikuran selain LAKIP juga membuat laporan pertanggungjawaban jika ada dana yang turun yang akan digunakan untuk suatu keperluan atau proyek tertentu saja. Selain itu, kami juga membuat laporan pertanggungjawaban tentang tingkat pencapaian dari tujuan diturunkannya dana tersebut atau terhadap proyek tertentu saja.”*

Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan oleh Bapak Hery:

“Benar apa yang dikatakan oleh Bapak dimana pada kantor kami hanya membuat laporan pertanggungjawaban atau yang biasa disebut LPJ jika ada proyek tertentu atau dana yang turun untuk keperluan tertentu, dimana laporan tersebut kami serahkan kepada Bapak Lurah yang kemudian diserahkan kepada Pemerintah Kecamatan.”

Dari semua hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kelurahan dalam melaksanakan pertanggungjawaban sudah sesuai dengan prosedur atau sesuai dengan aturan yang ada.

D. Responsivitas (Daya Tanggap)

Daya tanggap (responsiveness) Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan,

dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan". Sedangkan menurut Parasuraman dalam tjiptono (1998:69) salah satu dimensi dalam melihat kualitas suatu pelayanan adalah Responsiveness (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan yang ada, menunjukkan aparat sangat tanggap dan meresponi pengguna layanan. Informan yang diwawancarai mengatakan bahwa respon petugas sudah baik/tanggap karena jika seorang petugas yang dibutuhkan tidak ada, maka petugas yang lain mengatakan "*bapak tunggu sebentar mungkin sebentar lagi dia datang, mari pak masuk didalam*" (hasil wawancara dengan seorang Bapak Berti D seorang masyarakat pengguna layanan).

Hal senada juga dikatakan oleh Ibu Syeni L seorang, beliau mengatakan, *waktu saya mengurus pengukuran tanah, petugas langsung menanyakan keperluan saya dan mengarahkan saya untuk melengkapi berkas-berkas yang diperlukan dan terlihat aparat tersebut sanga menguasainya dan cepat menanggapi*. Kedua pernyataan diatas menjadi dasar bagi penulis untuk mengambil kesimpulan bahwa daya tanggap pegawai kecamatan cukup baik, hal ini perlu diperhatikan bahwa petugas piket harus selalu siap ditempat agar kesan pertama masyarakat sudah baik.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Dalam penelitian ini untuk mengukur Produktifitas Kerja aparat Kelurahan, menggunakan beberapa indikator yaitu : Sikap mental/perilaku aparat Kelurahan, Kemampuan, serta semangat kerja. Dari beberapa indicator tersebut, menunjukkan

produktifitas aparat dalam melaksanakan pelayanan public di Kelurahan Talikuran dapat dikatakan baik.

2. Untuk melihat kualitas pelayanan Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1).Kecepatan; 2).Ketepatan; 3).Keramahan; 4).Kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Talikuran dapat dikatakan kurang berkualitas, hal ini disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yakni aparat dan sarana dan prasarana terutama kantor kelurahan.
3. Dalam menjalankan pertanggungjawaban, pemerintah kelurahan talikuran yakni aparat kelurahan sudah menjalankan sesuai dengan peraturan yang ada, pertanggungjawaban yang wajib yang sering dibuat adalah LAKIP, lainnya jika ada anggaran/ proyek lain yang masuk dan dikerjakan oleh kelurahan.
4. Daya tanggap dari aparat sesuai dengan penelitian sudah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, dimana para aparat sangat responsive dalam melayani masyarakat.

Saran

1. Perlu ditingkatkan kemampuan aparat dalam menjalankan pekerjaan mereka terutama dalam menjalankan alat teknologi seperti computer dan printer, perlu juga adanya pemberian *reward and punishment* dari pimpinan yakni dari pihak kecamatan.
2. Pemerintah harus menambah aparat kelurahan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di kelurahan, selain itu perlu diusulkan kepada pihak pemerintah kabupaten dan menganggarkan pembuatan kantor kelurahan, supaya aparat dan masyarakat lebih leluasa dalam menjalankan tugas dan menerima pelayanan.
3. Selain pembuatan kantor, perlu ditambah sarana dan prasarana lainnya seperti computer, laptop dan perlu adanya system

pertanggungjawaban bukan hanya secara institusional namun secara pribadi dari bawahan kepada atasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2008, Mewujudkan Good Governance Melalui. Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press. Ambar Teguh Sulistiyani
- Babacus, E. dan Boller (1992), 'An Empirical Assesment of The SERVQUAL Scale', Journal of Business Research, Vol. 24: 253-268.
- Bernardin and Russel.1993.*Human Resource Management, An. Experimental Approach, terjemahan.*Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Dharma, Agus. 1991. *Manajemen Prestasi Kerja.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Dharma, Surya.2011.*Manajemen Kinerja (Falsafah Teori dan Penerapannya),* cetakan keempat.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fahmi, Irham. 2007. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi.* Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003.*Manajemen Sumber Daya Manusia.*Jakarta: Bumi Aksara.
- Lethinen, I and Lethinen, J. 1982,. Service Quality – A Study of Quality Dimensions Service Management Institute, Helsingfors.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu.2005.*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.*Bandung: Refika Aditama.
- Rivai,Veithzal.2004.*Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan.*Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono Fandy, 1998, *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta; Andi Offset
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), 'A Conceptual model of Service Quality', Journal of Retailing, Vol. 67: 420-450.
- Poewardarminta W.J.S. 1993. *Kamus Umum Bahasa Indonesia,* Jakarta. Balai Pustaka Nasional.

Sedarmayanti.2007.*Manajemen Sumber Daya Manusia.*Bandung: Refika Aditama.

Situmorang V, dan Juhir J, SH, 1998, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat,* Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Alfabeta.

Lain-lain:

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan public
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor PER/09/M.PAN/5/2007 pasal 12 ayat 1 dan 2 tentang pedoman umum penetapan indikator kinerja di lingkungan instansi pemerintah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan