

KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN MOLAS KECAMATAN BUNAKEN KOTA MANADO DALAM PENEYELENGGARAAN PEMERINTAHAN TAHUN 2016

Iskandar Zulkarnain

Universitas Pembangunan Indonesia

Abstrak

Sebagai jenjang pemerintahan dibawah kecamatan, maka dalam pelaksanaannya tugas dan fungsinya, pemerintah kelurahan bertanggungjawab terhadap pemerintah kecamatan setempat. Adapun yang menjadi tugas dan fungsi pemerintah kelurahan adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hubungan kerja antara kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan perkotaan, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan, pengendalian pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat. Kinerja aparat kelurahan Molas dinilai buruk oleh masyarakat setempat

Sehingga diharapkan kedepannya lebih baik lagi dengan meningkatkan berbagai aspek mulai dari sumberdaya masing-masing aparat kelurahan, juga sikap dan perilaku yang menjadi karakter diri sehingga bisa ada integritas yang memberi dampak positif terhadap kinerja.

Kata Kunci : kinerja, pemerintah Kelurahan Molas

Pendahuluan

Pemberlakuan Undang-Undang No. 12 tahun 2008 dimana pasal 1 bahwa kelurahan adalah wilayah kerka lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/Kota dibawah kecamatan, maka dalam pelaksanaan tugasnya aparat kelurahan tidak bisa terlepas dari pembinaan dan pengawasan oleh pemerintah daerah Kabupaten/Kota.

Sebagai jenjang pemerintahan dibawah kecamatan, maka dalam pelaksanaannya tugas dan fungsinya, pemerintah kelurahan bertanggungjawab terhadap pemerintah kecamatan setempat. Adapun yang menjadi tugas dan fungsi pemerintah kelurahan adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hubungan kerja antara kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki.

Tujuan dibentuknya kelurahan adalah untuk meningkatkan kemampuan

penyelenggaraan pemerintahan secara berdayaguna, berhasil guna, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kemajuan dan peningkatan pembangunan yang ada.

Pemerintah kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai negeri Sipil (lembaga eksekutif). Dalam menjalankan tugas fungsinya, Lurah dibantu oleh sejumlah perangkat kelurahan yang juga berstatus Pegawai Negeri Sipil. Lurah diangkat oleh pemerintah daerah dalam hal ini Gubernur. Selain bertanggungjawab kepada Camat, Lurah juga bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota dan Gubernur. Di kelurahan ada juga yang namanya Dewan Kelurahan sebagai lembaga legislatif yang anggotanya adalah masyarakat yang berada di tiap-tiap lingkungan setempat.

Dalam penelitian selama ini, masih banyak ditemukan keluhan warga masyarakat dalam hal pelayanan publik yang mereka peroleh dari pemerintah kelurahan, baik secara langsung dari masyarakat maupun melalui pemberitaan di

media massa lokal, tentang masih rendahnya kualitas pelayanan (dalam hal ketepatan, kecepatan, biaya, mutu dan keadilan) yang diberikan pemerintah kelurahan sehingga mengecewakan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan aparat kelurahan masih buruk.

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

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 pengambilan keputusan, mengalokasikan sumberdaya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan serta target kinerja yang terukur dan jelas.

Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan perkotaan, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan, pengendalian pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat. Dikatakan sebagai ujung tombak karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, sehingga harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keinginan untuk kemudian disampaikan kepada tingkatan pemerintahan yang lebih tinggi.

Disamping menjadi jembatan menyalurkan aspirasi masyarakat kepada pemerintah, sekaligus menjembatani program-program

pemerintah untuk disosialisasikan kepada masyarakat setempat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang 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 pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dengan adanya kebebasan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, banyak ditemukan kritikan pedas terhadap kinerja pemerintah kelurahan. Hal ini memperlihatkan rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparat kelurahan. Pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas tidak pernah tercapai sebab aparat kelurahan tidak selalu memahami tentang bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Latar belakang pendidikan diduga juga menjadi pemicu sehingga aparat kelurahan kurang memiliki etos kerja yang baik. Sehingga perlu ditelusuri bagaimana aparat Kelurahan Molas Kecamatan Bunaken Kota Manado dalam menyelenggarakan pemerintahan termasuk didalamnya pelayanan terhadap masyarakat serta hal apa saja yang mempengaruhi kinerja aparat Kelurahan.

Tinjauan Pustaka

1. Konsep Kinerja

Kinerja Adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu (Ruky, 2002)

Simanjuntak (2005) mengemukakan pengertian kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Menurut Irawan (2002) bahwa kinerja adalah hasil kerja yang bersifat konkrit dapat diamati dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan yaitu tujuan organisasi, tujuan unit dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja yaitu kinerja organisasi, kinerja unit dan kinerja pegawai. Lebih lanjut Dessler (2000) berpendapat bahwa kinerja pegawai adalah prestasi aktual pegawai

dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari pegawai tersebut. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja pegawai sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja pegawai tersebut terhadap pegawai lainnya.

Mangkunegara (2000) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan Rivai (2006) mengemukakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas, maka kinerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Kinerja maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Dengan demikian hasil kerja yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya sehingga kinerja pegawai harus dapat ditentukan target apa yang mesti dicapai dan dalam kurun waktu berapa lama.

Adapun menurut Gordon dan Davis (1993) bahwa kinerja adalah penampakan kemampuan seseorang dalam menghasilkan sesuatu yang tercermin dari hasil pekerjaannya. Pengertian kinerja sebagai hasil dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu. Sesuai pengertian ini, ada tiga aspek yang perlu dipahami setiap pegawai dan/atau pimpinan suatu organisasi kerja, yaitu :

- 1) Kejelasan tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya
- 2) Kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi, dan
- 3) Waktu yang diperlukan menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasil yang diharapkan dapat terwujud.

Instansi pemerintah yang berhasil dalam implementasi kinerja yang baik serta berhasil dalam pengukuran kinerja pada umumnya menerapkan dua hal ini; pertama, mengembangkan pengukuran kinerja

berdasarkan empat karakteristik sebagai berikut :

- a) Mengacu pada tujuan program dan menunjukkan tingkat pencapaian hasil yang diinginkan.
- b) Terbatas kepada suatu pendapat yang penting untuk menghasilkan data bagi pengambilan keputusan.
- c) Respon terhadap berbagai prioritas, dan
- d) Pertanggungjawaban dikaitkan dengan pembentukan akuntabilitas hasil.

Kedua, menyesuaikan pengukuran sistem kinerja yang ideal pertimbangan dunia nyata. Kinerja sebagai hasil kerja atau kemampuan kerja yang diperlihatkan seseorang, sekelompok orang (organisasi) atas suatu perkerjaan pada suatu waktu tertentu dapat berupa produk akhir yang berbentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, sarana dan keterampilan spesifik yang dapat mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

2. Faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja

Jones (2002) mengatakan bahwa banyak hal yang dapat menyebabkan kinerja itu buruk, antara lain sebagai berikut :

1. Kemampuan pribadi
2. Kemampuan atasan
3. Kesenjangan proses
4. Masalah lingkungan
5. Situasi pribadi, dna
6. Motivasi

Menurut Prawirosentono (1999) kinerja seorang pegawai akan baik, jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Secara teori ada tiga indikator yang mempengaruhi kinerja individu yaitu individu, organisasi dan psikologia. Indikator individu terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang pribadi dan demografis. Kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang memengaruhi kinerja individu. Indikator psikologis terdiri dari persepsi yang banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan demografis. Indikator imbalan akan berpengaruh terhadap indikator motivasi yang pada akhirnya secara langsung mempengaruhi kinerja individu. Menurut Mitchell dan Timpe (1999), motivasi

bersifat individual dalam arti bahwa setiap orang termotivasi oleh berbagai pengaruh yang memiliki tingkatannya.

Faktor-faktor penentu kinerja individu dalam organisasi menurut Mangkunegara (2005) adalah sebagai berikut :

1. Individu

Secara psikologis individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integritas yang tinggi, maka individu tersebut akan memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi diri secara optimal dalam melaksanakan kegiatan dan aktivitas kerja sehari-hari untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Lingkungan/Organisasi

Lingkungan kerja organisasi sangat menunjang individu dalam mencapai kinerja yang baik. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja relatif memadai.

Kenyataan menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugas tanggungjawabnya pemerintah Kelurahan Molas menghadapi beberapa kendala. Salah satunya adalah mengenai rendahnya profesionalitas dan etos kerja serta sumber daya manusia dari aparat kelurahan yang ada.

Disamping faktor tersebut, Mangkunegara (2000) berpandangan bahwa faktor kemampuan dan juga motivasi ikut mendorong pencapaian kinerja yang baik bagi individu.

Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dimana akan digambarkan secara apa adanya yang terjadi dilapangan, dalam bentuk narasi yang disusun secara sistematis dan jelas.

Lokasi penelitian yang dipilih adalah di Kelurahan Molas Kecamatan Bunaken Kota Manado.

Informan yang menjadi sasaran utama dalam pengambilan data dan informasi yang diperlukan adalah sebanyak 27 orang yang terdiri atas 13 orang aparat kelurahan sedangkan 14 orang adalah masyarakat setempat yang terlayani di Kantor Kelurahan Molas.

Teknik pengumpulan data dan informasi terdiri atas studi kepustakaan dan studi lapangan. Teknik pengumpulan data dan informasi dengan studi lapangan menggunakan tiga metode pengumpulan data dan informasi, yakni dengan wawancara dan observasi lapangan baik sebelum penelitian maupun selama proses penelitian berlangsung serta dokumentasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kelurahan Molas dengan luas wilayah 1.068, 85 Km² berada di pinggiran Kota Manado. Kelurahan Molas berbatasan dengan Desa Molas di sebelah utara, disebelah selatan berbatasan dengan Polsek Molas, disebelah Timur berbatasan dengan Desa Cempaka dan disebelah barat berbatasan dengan NDC Molas. Kelurahan Molas memiliki latar belakang penduduk yang mayoritas bermata pencaharian sebagai petani. Namun seiring dengan perkembangan zaman sudah banyak warga yang menjual lahan pertaniannya untuk kemudian dijadikan bangunan. Sehingga banyak warga yang beralih profesi mulai dari menjadi tukang ojek, nelayan, buruh bangunan dan pekerjaan wiraswasta.

Kelurahan Molas yang dahulunya adalah Desa Molas dibentuk pada tahun 2005, dengan jumlah penduduk 5.307 jiwa. Tujuan pemerintah meningkatkan status Desa Molas menjadi Kelurahan Molas adalah semata-mata demi peningkatan pembangunan bagi masyarakat secara umum.

Dalam menjalankan tugas tanggungjawabnya, Lurah Molas dibantu oleh satu orang sekretaris, empat orang kepala seksi dan lima orang kepala lingkungan dengan tugas fungsi masing-masing yang berbeda-beda tetapi memiliki garis koordinasi sehingga menciptakan sebuah sistem kerja yang harus berlangsung. Setiap tugas dan fungsi masing-

masing telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kelurahan Molas sebagai salah satu instansi pemerintah daerah sesuai dengan bidang tugasnya melaksanakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, berkewajiban juga menyusun rencana strateigs. Dengan demikian diharapkan agar dapat menentukan arah perkembangan dalam meningkatkan kerjanya, yang mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategis baik lokal, nasional maupun global. Sejalan dengan tuntutan tersebut diatas perlu segera diupayakan beberapa langkah strategis dan tindakan-tindakan operasional untuk merealisasikannya. Salah satu langkah yang perlu dan harus dikembangkan adalah mewujudkan suatu pemerintahan yang baik (good governance) yang memiliki elemen dasar transparansi, partisipasi dan akuntabilitas. Sebagai aplikasi dari apa yang disebutkan diatas, maka perlu ada rencana kinerja yang memuat rencana kerja serta kegiatan tahunan, lima tahunan yang kemudian dituangkan dalam rencana strategis.

Rencana strategis tersebut harus mempunyai kebijakan, strategi dan program pembangunan yang dapat mensinergikan sumber daya yang tersedia dan potensi dengan peluang pengembangan wilayah yang ada. Rencana strategis tersebut kemudian waib dikomunikasikan dengan seluruh elemen yang terlibat agar dalam implementasinya semua komponen dapat bersinergi.

Dalam upaya meningkatkan aparaturnya pemerintah menetapkan program amanjemen kepegawaian berbasis kinerja. Salah satu peraturan yang dikeluarkan pemerintah untuk tujuan tersebut adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/09/M.PAAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi pemerintah.

Maka untuk mengukur kinerja aparatu Kelurahan Molas, didasarkan pada tiga aspek utama yakni produktivitas kerja, Ketaatan Aparat dan Kedisiplinan.

1. Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja pegawai merupakan hubungan antara kualitas yang dilakukan

untuk mencapai hasil dimana produktivitas 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 pemerintahan Kelurahan Molas yang professional dalam bidangnya. Produktivitas kerja diharapkan bahwa pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif sehingga sangat diharapkan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental/perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk selalu memberikan yang terbaik.

Berdasarkan observasi di lapangan terungkap fakta bahwa aparat di kelurahan Molas cukup mampu melakukan tugas-tugasnya.

Untuk menguor produkivitas kerja para pegawai di Kelurahan Molas digunakan beberapa indikator yakni sikap mental/perilaku aparat kelurahan, kemampuan serta semangat ekrja.

a. Sikap mental/perilaku

Sikap tersebut bisa terlihat dari persepsi mereka tentang pekerjaannya. Hal ini tergantung pada tingkat outcomes intrinsik dan ekstrinsik dan bagaimana pegawai memandang outcomes tersebut dan mencerminkan perasaan mereka terhadap pekerjaannya. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Wujud nyata dari kinerja mereka dilihat dari sikap mental ini bisa terlihat ketika mereka melayani masyarakat setempat. Tanggapan sebagian warga yang pernah menikmati layana publik di Kelurahan Molas menyatakan bahwa aparat di Kelurahan selalu bersikap ramah dengan tutur kata yang baik dan sopan. Sedangkan sebagian

warga lain berpendapat berbeda yakni bahwa pelayanan aparat kelurahan Molas buruk, cenderung menerapkan kolusi dan nepotisme.

Aparat birokrasi masih menerapkan standar nilai yang keliru dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat. Seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada petunjuk pelaksanaan (juklak) sehingga cenderung terjadi kelemahan komitmen untuk menerapkan akuntabilitas terhadap masyarakat yang dilayaninya.

Selain itu aparat birokrasi telah terbiasa lebih mementingkan kepentingan atasan daripada kepentingan masyarakat pengguna jasa, pegawai merasa hanya bertanggungjawab penuh kepada atasan dan bukan kepada rakyat.

b. Kemampuan Aparat

Suatu organisasi pemerintahan daerah pasti menuntut adanya pegawai atau aparatur yang memiliki kemampuan sehingga dapat tercapai tujuan-tujuan organisasi.

Adapun keluhan dan rasa ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima atau yang diberikan oleh aparat kelurahan merupakan salah satu cerminan ketidakmampuan aparatur pemerintah. Semakin banyak keluhan masyarakat berarti semakin buruk ukuran kemampuan aparat pemerintah dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya yang kemudian memberi dampak langsung terhadap kualitas kerjanya.

Pada kenyataannya kemampuan aparat di Kelurahan Mola masih rendah sehingga banyak masyarakat merasa kurang paham dengan segala informasi-informasi yang disampaikan oleh aparat di Kelurahan Molas. Mungkin tingkat pendidikan dari masing-masing aparat menjadi pemicunya.

c. Semangat kerja

Melihat kenyataan dilapangan, semangat kerja pegawai yang ada di Kelurahan Molas masih rendah. Tidak jarang ditemukan para aparat hanya datang duduk bersenda gurau di kantor Kelurahan, bermain gadget, dan keluyuran di tempat makan.

Melihat potret yang demikian tergambar jelas bahwa para aparat pemerintah kelurahan memiliki semangat kerja rendah.

d. Kedisiplinan

Sebagai aparatur pemerintah tentunya diwajibkan untuk memiliki kedisiplinan dan menaati setiap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebab ketaatan aparatur pemerintahan terhadap aturan akan membantu terlaksananya suatu pelayanan publik yang maksimal.

Dalam rangka penegakan kode etik bagi PNS, maka dibentuk komisi kehormatan Pegawai Negeri Sipil yang memiliki fungsi utama untuk menjalankan lebih lanjut mengenai kode etik Pegawai Negeri Sipil. Dalam implementasi tugasnya komisi ini melakukan pemantauan dan pengendalian perilaku Pegawai Negeri Sipil yang melanggar kode etik serta merekomendasikan pada pejabat Pembina kepegawaian membina PNS berangkutan pada tahap selanjutnya.

Berikut ini jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan Molas kepada masyarakat setempat :

- 1) Mengumpulkan, menyusun, mengevaluasi data dan perumusan program serta petunjuk teknis pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.
- 2) Melaksanakan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, kearsipan, urusan dalam perlengkapan, inventaris dan penyusunan laporan serta pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat kelurahan.
- 3) Membantu melakukan pembinaan dibidang kesehatan meliputi sosialisasi penyakit menular, infeksi, kesehatan mental dan perilaku hidup sehat.
- 4) Membantu melakukan pengawasan dan pembinaan dalam upaya preventif timbulnya epidemik penyakit (manusia dan hewan) terutama di daerah endemis.
- 5) Pembinaan Posyandu, Imunisasi, UKS dan PMI serta mendorong terwujudnya Kelurahan Siaga.
- 6) Membantu melakukan pembinaan pelaksanaan praktek Dokter dan Bidan,

mama biang dan lembaga terapi yang ada dimasyarakat

- 7) Pembinaan terhadap perkoperasian, ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perekonomian rakyat.
- 8) Memberikan pelayanan masyarakat dibidang perekonomian dan pembangunan.
- 9) Membantu pengumpulan dan menyalurkan bantuan terhadap korban bencana alam dan bencana lainnya.
- 10) Membantu melaksanakan pemberdayaan lembaga kemasyarakatan PKK dan organisasi kemasyarakatan lainnya.
- 11) Membina kegiatan pengumpulan Zakad, Infaq dan Shodaqoh.
- 12) Membantu memberikan pelayanan administrasi dan koordinasi dengan instansi terkait dalam urusan pernikahan dan perceraian.
- 13) Membantu pengawasan dan penyaluran beras miskin.
- 14) Pembinaan lembaga RT dan RW.
Untuk mengukur kepauman aparat Kelurahan Molas terhadap peraturan maka digunakan beberapa indikator yaitu pengenaan biaya/tarif pelayanan, ketepatan waktu pelayanan serta prosedur dan tata cara pelayanan. Peneliti memilih pengurusan Kartu Tanda Penduduk menjadi objek yang ingin diketahui tingkat pelayanannya dalam hal ini soal kepatuhan/kedisiplinan aparat kelurahan Molas. Ditemukan dilapnagan bahwa tarif biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang mengurus KTP berbeda-beda. Kemudian waktu pengurusan KTP juga berbeda-beda, tidak ada target waktu yang

jelas. Sistem birokrasi yang membeli-belit dan pelayanan yang lama selalu menjadi problematika klasuk karena hamper ditemukan di berbagai pemerintah desa bahkan kelurahan.

Penutup

Kinerja aparat di kelurahan Molas masih rendah. Terlihat dari semua segi penilaian yakni mulai produktivitas kerja, kemampuan aparat, semangat kerja serta kedisiplinan, seluruhnya maish kurang memenuhi standar pelaayanan minimal yang telah diatur pemerintah.

Perlu adanya peningkatan mulai dari tingkat pendidikan, motivasi diri, komitmen diri, kepribadian yang baik serta disiplin diri dari semua aparat yang ada agar bisa memeberi pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat setempat.

DAFTAR PUSTAKA

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. Manajemen dan Motivasi. Jakarta: Balai Pustaka.
- Irawan. 2001. Manajemen Konflik. Salemba
- Prawirosentono. 1999. Bahasa Komprehensif Strategi Pengambilan Keputusan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Veithzal Rivai. 2006. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Jakarta: Rajawali Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Sumber-sumber lain :
Undang-Undang I No. 32 Thun 2004 tentang Otonomi daerah.