

# SKRIPSI

## PERANAN PEMERINTAH KELURAHAN DALAM MENCIPTAKAN GOOD GOVERNMENT

Studi kasus pada pemerintahan kelurahan air molek I kecamatan pasir penyu  
kabupaten indragiri hulu

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Disusun Oleh

**KALIAN**  
**NIM. 10576002664**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
R I A U  
2011**

## **ABSTRAK**

### **PERANAN PEMERINTAH KELURAHAN DALAM MENCIPTAKAN GOOD GOVERNMENT**

*(Studi Kasus Pada Pemerintahan Kelurahan Air Molek I Kecamatan Pasir Penyus  
Kabupaten Indragiri Hulu)*

**OLEH : KALIAN  
NIM. 10576002664**

*Pemerintah kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil di Indonesia yang juga merupakan lembaga pemerintahan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Kelurahan juga merupakan unit pemerintahan yang sering mendapat opini negative dari masyarakat. Opini tersebut berupa kurangnya kualitas sumberdaya manusia, sering terjadinya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme seperti pungutan liar, aparatur pemerintahan yang sering tidak berada ditempat dan lain sebagainya. Untuk itu perlu dilihat bagaimana peran pemerintahan kelurahan dalam menciptakan good government diwilayah kerjanya. Dalam skripsi ini penulis mengambil lokasi di kelurahan Air Molek I kecamatan pasir penyus kabupaten Indragiri Hulu.*

*Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana komitmen pemerintahan kelurahan Air Molek I dalam menciptakan Good Government diwilayahnya dan juga untuk mengetahui dampak Good Government dalam pemberian pelayanan prima dikelurahan Air Molek I.*

*Sampel dalam skripsi ini adalah Lurah, aparatur kelurahan yang berjumlah tujuh orang, kepala lingkungan, masyarakat yang berjumlah 30 orang. Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Dengan menggunakan teknik analisa pengumpulan data meliputi observasi, kuesioner, wawancara dan juga studi kepustakaan. Yang kemudian data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisa data kualitatif.*

*Pemerintahan kelurahan Air Molek I telah memiliki komitmen yang kuat dalam upaya untuk mencapai Good Government diwilayahnya. Hal ini tidak terlepas dari peran Lurah sebagai pimpinan yang menegur bawahannya bila tidak melayani masyarakat dengan baik. Selain itu juga, aparatur kelurahan danjuga kepala lingkungan juga berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip Good Government.*

***Kata kunci: kelurahan, Good Government, pelayanan.***

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i	
KATA PENGANTAR .....	ii	
DAFTAR ISI.....	v	
DAFTAR TABEL.....	vii	
DAFTAR GAMBAR .....	x	
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>		
I.1. Latar Belakang Masalah .....	1	
I.2. Perumusan Masalah .....	3	
I.3. Tujuan Penelitian .....	4	
I.4. Manfaat Penelitian .....	4	
I.5. Sistematika Penulisan .....	5	
<b>BAB II   LANDASAN TEORI</b>		
II.1. Kerangka teori .....	7	
II.2. Peranan .....	7	
II.3. Pemerintahan .....	8	
3.1. Pengertian Pemerintahan .....	8	3.2. Fungsi
II.4. Kelurahan .....	12	
4.1. Pembentukan Kelurahan .....	12	
4.2. Keuangan Kelurahan.....	13	
4.3. Tata Kerja Pemerintah Kelurahan.....	13	
4.4. Kepala Lingkungan .....	14	
II.5. Menciptakan Good Government .....	15	
5.1. Akuntabilitas .....	22	
5.2. Kepastian Hukum.....	23	5.3. Transparansi
5.4. Partisipasi .....	24	
II.6. Pelayanan Publik .....	25	
<b>BAB III   METODOLOGI PENELITIAN</b>		
III.1. Bentuk Penelitian .....	32	

III.2. Lokasi Penelitian.....	32
III.3. Populasi dan Sampel.....	32
III.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
III.5. Teknik Analisa Data.....	34
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
IV.1. Letak, Luas dan Batas Kelurahan Air Molek I.....	35
IV.2. Kependudukan .....	35
IV.3. Sarana dan Prasarana .....	36
IV.4. Pemerintah .....	37
a. Tugas dan Fungsi Lurah.....	37
b. Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan Air Molek I..	38
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
V.1. Penyajian Data Pemerintah .....	41
V.2. Analisa Data .....	54
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran.....	65

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Telah dimaklumi sejak awal pelita ketiga pemerintah telah menetapkan berbagai peraturan yang mengatur tentang kelurahan baik itu berupa undang-undang maupun peraturan lainnya yang kedudukannya berada dibawah undang-undang. Dimana didalamnya terdapat berbagai peraturan yang mengatur mengenai kedudukan, tugas pokok, maupun fungsi pemerintah kelurahan. Sehingga kelancaran dipemerintah kelurahan dapat terwujud serta dapat menunjang berbagai aspek pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah kelurahan merupakan pemerintahan yang terendah di Indonesia yang kedudukannya berada dibawah kecamatan, maka diperlukan usaha terus-menerus untuk memperkuat pemerintah kelurahan. Agar dapat terwujud suatu pemerintahan yang berhasil guna dan berdaya guna.

Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam rangka memperkuat pemerintah kelurahan perlu dibangun usaha-usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur pemerintahan kelurahan. Selain itu, perlujuga dilakukan pembinaan dan pengawasan yang teratur untuk meningkatkan minat yang lebih besar dari personal pemerintahan kelurahan dalam memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku termasuk juga program pemerintah baik itu untuk tingkat pusat maupun pemerintah daerah terutama dalam menciptakan good government.

Selanjutnya perlu diusahakan oleh pemerintah daerah untuk lebih memberdayakan kelurahan diwilayahnya. Karena pemerintah kelurahan memiliki peranan yang besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu dalam visi misinya telah memberikan kewenangan yang lebih luas kepada pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berarti pemerintah kecamatan dan kelurahan memiliki peranan yang besar dalam menciptakan good government di Kabupaten Indragiri Hulu.

Tetapi pemerintahan kelurahan di Kabupaten Indragiri Hulu sampai saat ini masih sering mendapat opini yang kurang baik dimasyarakat. Salah satu keluhan yang sering disuarakan oleh masyarakat adalah menyangkut kinerja aparatur pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan publik, misalnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Rumah Tangga (KRT), surat pindah dan surat-surat administrasi lainnya. Dimana dalam pelayanan yang diberikan pemerintahan kelurahan terasa kurang transparan baik itu prosedur administrasi, lama waktu pengurusan dan besarnya biaya administrasi yang harus dibayar oleh masyarakat. Tak jarang ada persyaratan tambahan yang tidak tertulis. Dimana masyarakat menyebutnya sebagai uang pelicin, sementara para pejabat dikantor kelurahan menamakannya sebagai uang sukarela atau uang kopi (Wahid, 2005:21).

Pada saat penulis melakukan prapenelitian dikelurahan dikelurahan Air Molek I penulis melihat terjadinya perdebatan yang cukup diantara masyarakat dan pihak aparatur pemerintahan kelurahan Air Molek I. Dimana masyarakat

menanyakan tentang surat tanah yang telah diurusnya belum keluar juga padahal telah memakan waktu hampir dua tahun.

Sementara ada juga pihak yang menagih Kartu Tanda Penduduk yang juga belum selesai, dan ada juga seorang ibu yang menanyakan surat tanah yang telah diurusnya. Ibu ini merasa khawatir tentang tanahnya karena ia tidak memiliki bukti bahwa ia telah mengurus surat tanahnya.

**Tabel I. 1**  
**Pelayanan administrasi publik kantor lurah Air Molek I**

No	Bentuk Pelayanan	Lama Pelayanan	Biaya Administrasi (Rp.)
1	Kartu Keluarga	4 minggu	20.000
2	Kartu Tanda Penduduk	2 minggu	35.000
3	Surat Nikah	1 minggu	100.000
4	Surat Tanah/Akta tanah	12 bulan	2.000.000

*Sumber data 2009*

Permasalahan diatas terjadi akibat ketidak tahuan masyarakat tentang prosedur yang ada. Selain itu, masyarakat juga merasa cemas terhadap tanahnya, yang ini berarti masyarakat merasa bahwa tidak ada kepastian hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Konsep good government memiliki cakupan yang sangat luas. Oleh karena itu penulis perlu membuat pembatasan terhadap good government dalam penulisan ini. Hal ini bertujuan agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus. Sehingga dapat dihasilkan penelitian yang lebih mendalam.

Penulisan skripsi ini hanya, akan membahas good government pada penciptaan akuntabilitas, partisipasi, transparansi, dan adanya kepastian hukum dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di kelurahan Air Molek I.

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: bagaimana komitmen pemerintahan kelurahan Air Molek I dalam menciptakan good government dalam pelayanan publik?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana komitmen pemerintahan kelurahan Air Molek I dalam menciptakan good government di wilayahnya.
2. untuk mengetahui dampak good government dalam pemberian pelayanan yang prima di kelurahan Air Molek I.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Secara akademis .

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau mengenai komitmen pemerintah terhadap penciptaan good government terutama di kelurahan Air Molek I.



Bagi penulis, dapat mempraktekkan ilmu yang diperoleh selama ini dan sekaligus bermanfaat sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

b. Secara praktis, penelitian ini dapat :

Bermanfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam membuat kerangka ilmiah.

Sebagai perbandingan bagi penelitian yang serupa dimasa yang akan datang dan segala pemanfaatan dari tulisan ini.

## **I.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini penulis menuangkan kedalam enam bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat kerangka teori, bentuk penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi konsep, definisi operasional.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memuat bentuk penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sample, teknik pengumpulan data, teknik analisa data.

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini memuat letak, luas dan batas kelurahan Air Molek I, susunan organisasi serta struktur organisasi kelurahan Air Molek I

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan menguraikan hasil penelitian tentang peranan pemerintah kelurahan Air Molek I dalam menciptakan good government

#### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran dari berbagai pembahasan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **II.1. Kerangka Teori**

Menurut Singarimbun, teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstruk, defenisi, dan proposi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep. Perkembangan ilmu pengetahuan dimulai dari teori dan teori inilah ciptaan manusia, kemudian teori dihadapkan kepada pengujian ( Singarimbun 1989 :37 ).

### **II.2. Peranan**

Berdasarkan dari referensi yang ada, belum ada kesepakatan persepsi tentang arti kata peranan. Karena itu dalam rangka menyatukan persepsi tersebut, maka berikut ini akan dijelaskan beberapa defenisi peranan. Menurut Soejono Soekamto ( 1997 :54 ) peranan adalah pertama, perilaku seseorang atas kedudukan tertentu dan hubungannya dengan masyarakat. Kedua, peranan adalah suatu kelompok penghargaan manusia terhadap cara bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu berdasarkan status dan fungsi sosial. Ketiga, peranan adalah pola tingkah laku yang didasarkan atas kedudukan tertentu dalam kolektifitas dari keadaan sosial tertentu.

Menurut Miftah Toha ( 1990 :25 ) peranan dirumuskan suatu rangkaian perilaku yang tujuan ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu atau karena adanya suatu kantor yang mudah dikenal.

Dengan demikian, suatu peranan paling sedikit mencakup tiga hal, yaitu :

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat dalam masyarakat.
2. Peranan adalah suatu konsep atau perihal apa yang dapat oleh individu didalam masyarakat didalam organisasi tertentu.
3. Peranan juga dapat dikatakan perilaku individu dalam struktur sosial tertentu

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa peranan adalah suatu bersifat kompleks penghargaan seseorang terhadap cara bersikap berbuat dalam strategi tertentu berdasarkan atas kedudukan dalam keadaan sosial tertentu

## **II.3. Pemerintahan**

### **3.1. Pengertian Pemerintahan**

Pemerintahan pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana disuatu wilayah tertentu yang dihuni oleh manusia mengalami serba kekacauan. Hal ini dikarenakan adanya berbagai kepentingan yang berbeda didalam masyarakat tersebut, yang mana perbedaan-perbedaan tersebut sering kali menimbulkan terjadinya konflik (labolo, 2006 : 15).

Menurut Syafiie pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan, mampu berkiat serta dengan karismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan

diajarkan, memiliki objek, baik objek materil maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik (khas).

Menurut W. S Sayre, *government is best as the organized ageny of the state, expressing and exercing it's authority*. Maksudnya pemerintah dalam definisi terbaiknya adalah sebagai organisasi dari Negara yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya. (Sayre dalam Syafiie 21-22).

Dengan demikian pemerintahan merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati atau yang diinginkan bersama. Pemerintahan dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan, struktur fungsional, maupun tugas dan kewenangannya. Kegiatan pemerintahan berkaitan dengan segala aktivitas yang terorganisir, bersumber pada kedaulatan dan juga berlandaskan pada dasar Negara, mengenai rakyat dan Negara, demi tujuan Negara. Struktur fungsional menyangkut pemerintahan sebagai seperangkat fungsi Negara yang satu sama lainnya saling berhubungan secara fungsional dan melaksanakan fungsinya atas dasar tertentu demi tujuan Negara. Sementara itu tugas dan kewenangannya berhubungan dengan keseluruhan tugas dan kewenangan Negara yang dilakukan oleh pemerintah (Labolo 2006 :24).

### **3.2. Fungsi Pemerintahan**

Rasyid membagi fungsi pemerintahan menjadi empat bagian, yaitu pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*, pemberdayaan (*empowering*), dan pengaturan (*regulation*). Rasyid juga mengemukakan bahwa untuk mengetahui masyarakat, maka lihatlah pemerintahannya. Artinya, fungsi-

fungsi pemerintahan yang dijalankan pada saat tertentu akan menggambarkan kualitas pemerintahan itu sendiri. Jika pemerintah dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Pelaksanaan fungsi pengaturan, yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi dengan segala bentuknya, dimaksudkan sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, selain terciptanya tatanan sosial yang baik diberbagai kehidupan masyarakat. Fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat. Pemberdayaan yang akan mendorong kemandirian dalam masyarakat dan pembangunan akan membawa kesejahteraan bagi masyarakat (Rasyid dalam Labolo 2006:26-27).

Menurut Ndraha, pemerintahan memiliki dua fungsi dasar, yaitu fungsi primer atau fungsi pelayanan dan juga fungsi skunder atau fungsi pemberdayaan. Fungsi primer yaitu fungsi pemerintah sebagai provider jasa-jasa publik yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk jasa hankam, layanan sipil, dan layanan birokrasi, selain itu, fungsi skunder adalah sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya termasuk penyediaan sarana dan prasarana untuk kepentingan umum.

Fungsi primer akan secara terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan keberdayaan yang diperintah. Artinya semangkin berdaya masyarakat maka akan semakin meningkat pula fungsi primer pemerintah. Sebaliknya, fungsi skunder berhubungan negatif dengan tingkat keberdayaan yang diperintah.

Artinya, semakin berdaya masyarakat, maka akan semakin berkurang fungsi skunder pemerintah dari pengaturan ke pengendalian (Ndraha 2003: 76).

Terkait dengan pelayanan, Nraha lebih menitik beratkan aspek pelayanan sebagai fungsi pokok yang mesti dilakukan oleh pemerintah. Pelayanan ini dikelompokkan menjadi pelayanan sipil dan pelayanan jasa publik. Pelayanan sipil bersifat pelayanan yang mesti dilakukan terhadap orang-perorangan, pribadi atau privat. Sedangkan jasa publik bersifat kolektif. Hal ini kemudian menjadikan pemerintahan sebagai subjek dalam melindungi pemenuhan kebutuhan dan tuntutan setiap orang dalam pelayanan sipil dan jasa publik. Peranan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan lain sebagainya. Berdasarkan kondisi dan situasi masyarakat seperti itu, maka untuk melayani kepentingan masyarakat dalam berbagai bidang dibentuklah satuan wilayah pemerintahan terendah yang secara fungsional dapat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian pemerintahan kelurahan bagi pemerintahan daerah merupakan unit pemerintahan terdepan dan sekaligus ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan pemerintahan kelurahan merupakan unit pemerintahan yang langsung berhadapan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum.

## **II.4. Kelurahan**

### **4.1. Pembentukan Kelurahan**

Pembentukan kelurahan berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 65 Tahun 1999 yaitu kelurahan dibentuk dikawasan perkotaan dengan memperhatikan persyaratan luas wilayah, jumlah penduduk, potensi dan kondisi sosial budaya masyarakat. Kelurahan yang kondisi masyarakatnya tidak lagi memenuhi persyaratan dapat dihapus atau digabung setelah dimusyawarahkan dengan tokoh-tokoh masyarakat. Pembentukan, penghapusan dan penggabungan kelurahan harus diusulkan Lurah melalui Camat kepada Bupati/Walikota dan usulan Lurah tersebut dimintakan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Atas persetujuan DPRD tersebut, Bupati/Walikota menerbitkan peraturan daerah mengenai pembentukan, penghapusan, dan penggabungan kelurahan.

Desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan. Dengan diubahnya desa menjadi kelurahan maka desa sebagai satu kesatuan masyarakat hukum yang berhak mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul istiadat setempat berubah menjadi kewenangan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dibawah kecamatan.

Kepala Desa dan perangkat desa serta anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dari desa-desa yang ditetapkan menjadi kelurahan yang memenuhi persyaratan dapat diangkat menjadi pegawai negeri sipil sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kemampuan keuangan kabupaten/kota.



Bagi kepala desa dan perangkat desa serta anggota BPD sebagai mana dimaksud dengan uraian diatas yang tidak memenuhi persyaratan diberhentikan dari jabatannya dan diberikan penghargaan sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

Seluruh kekayaan desa dan sumber-sumber pendapatan desa dengan berubahnya desa menjadi kelurahan, diserahkan dan menjadi milik pemerintah kabupaten/kota. Kekayaan dan sumber-sumber pendapatan dikelola melalui anggaran pendapatan dan belanja daerah dengan memperhatikan kepentingan kelurahan yang dimaksud.

#### **4.2. Keuangan Kelurahan**

Dalam menjalankan fungsinya kelurahan memperoleh keuangan yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) kabupaten/kota yang dialokasikan sebagaimana perangkat daerah lainnya. Selain itu, keuangan kelurahan dapat berasal dari bantuan pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan bantuan pemerintah kabupaten/kota, dan juga dapat berasal dari bantuan pihak ketiga maupun sumber-sumber pendapatan lain yang sah.

#### **4.3. Tata Kerja Pemerintah Kelurahan**

Dalam melaksanakan tugasnya, Lurah, setiap seksi, kelompok jabatan fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi dalam lingkungan pemerintahan kelurahan sesuai dengan tugas pokok masing-masing.

Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengawasi bawahan masing-masing dan bila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang

diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap pimpinan organisasi dalam lingkungan pemerintah kelurahan bertanggung jawab memimpin dan mengorganisasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan dan petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan. Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengikuti dan memenuhi petunjuk-petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing serta menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya.

Para kepala seksi dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Lurah melalui sekretaris Lurah. Selanjutnya apabila kedua pejabat tersebut berhalangan, Sekretaris Lurah sebagai pejabat yang mewakili Lurah, selanjutnya apabila apabila kedua pejabat tersebut berhalangan, maka diwakili oleh salah seorang kepala seksi dengan memperhatikan senioritas sesuai daftar urutan kepangkatan.

#### **4.4. Kepala Lingkungan**

Tugas kepala lingkungan atau kepala dusun menurut H.A.W. Widjaja adalah sebagai berikut :

- a. Kedudukan kepala dusun adalah pelaksanaan tugas kepala desa diwilayahnya.
- b. Tugas kepala dusun adalah melaksanakan tugas-tugas diwilayah kerjanya.
- c. Fungsi kepala dusun.
  - yaitu melaksanakan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemesyarakatan.

- Melaksanakan kebijakan Kepala Desa, Kepala Dusun bertanggung jawab kepada Kepala Desa.

Selain hal itu, kepala lingkungan juga bertugas sebagai pelaksana dan pembantu dari Lurah dalam menjalankan tugas dan fungsinya di wilayah kerjanya. Kepala lingkungan dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Lurah.

## **II.5. Menciptakan Good Government**

Kata menciptakan berasal dari kata cipta yang mempunyai arti sebagai kesanggupan seseorang untuk mengadakan sesuatu yang baru ataupun angan-angan yang kreatif. Sedangkan kata menciptakan berarti:

1. Menjadikan sesuatu tanpa menggunakan bahan.
2. Mengadakan sesuatu dengan kekuatan batin.
3. Mengadakan sesuatu yang tidak seperti biasanya.
4. Membuat hasil seni seperti memahat, mengubah lagu dan sebagainya (Salim:2002:298).

Sedangkan good government berasal dari bahasa Inggris yaitu good yang berarti baik dan juga government yang berarti pemerintah. Good dalam good governance memiliki dua pengertian yaitu nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan dan kehendak rakyat dalam pencapaian tujuan kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan juga keadilan sosial. Aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya dalam mencapai tujuan tersebut (Suhady, 2005:49).

Sedangkan kata *government* dalam bahasa Inggris memiliki akar kata *govern* yang mempunyai makna pengendalian, memerintah, mengatur dan mengontrol praktek-praktek pemerintahan. Kata *government* juga memiliki arti yang lebih luas sebagai praktek pelaksanaan kekuasaan dari Negara yang diselenggarakan mulai dari tingkat pusat hingga tingkat yang terkecil. Selain itu juga kata *government* juga memiliki makna sebagai suatu sistem politik yang mapan yang mengatur, mengendalikan suatu Negara, suatu provinsi, suatu kabupaten/kota sampai pada unit pemerintahan yang terkecil yang ada pada suatu Negara.

Wibowo mendefinisikan *government* sebagai sistem pemerintahan atau pemerintah yang mengendalikan, mengatur suatu wilayah, atau teritori tertentu, baik itu desa kecamatan, kabupaten, provinsi ataupun Negara (Wibowo, 2004:3).

*Sedangkan menurut C.F. Strong government atau pemerintahan dalam arti yang luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan Negara, kedalam dan keluar oleh karena itu, pemerintah pertama harus mempunyai militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang. Yang kedua, harus mempunyai kekuatan legislative, atau dalam arti pembuatan undang-undang. Yang ketiga, harus mempunyai finansial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan Negara dalam menyelenggarakan peraturan. Hal itu dalam rangka penyelenggaraan peraturan. Hal itu dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara (Strong dalam Syafie, 2005:22).*

*Wilson mengatakan government atau pemerintah dalam arti uraiannya adalah suatu pengorganisasian kekuatan, tidak selalu berhubungan dengan organisasi untuk mewujudkan kekuatan angkatan bersenjata, tetapi dua atau sekelompok orang dari sekian banyak kelompok orang yang dipersiapkan oleh suatu organisasi untuk mewujudkan maksud dan tujuan bersama mereka, dengan hal-hal yang memberikan keterangan bagi urusan-urusan kemasyarakatan (Wilson dalam Syafie, 2004:23).*

Dari definisi yang ada diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan kata *government* sebagai pemerintahan atau pemerintah yang mengendalikan,

mengatur, suatu wilayah tertentu, sehingga apabila kita merujuk pada pemerintah dalam berbagai levelnya maka secara tepat akan merujuk pada institusi, departemen, biro, dinas-dinas, dan lain sebagainya, yang kesemuanya itu mempresentasikan dari sistem pemerintahan yang ada.

Ndraha menyatakan bahwa government merupakan dari politik. Dimana dia juga mengatakan government yang dapat diartikan pemerintahan atau pemerintah. Dimana dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, atau kepada individu merupakan badan yang bertanggung jawab dalam sebagian atau seluruh rute penyediaan dan distribusi layanan sipil dan jasa publik (Ndraha, 2003:69).

Dengan demikian good government adalah sebuah upaya untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik dan bersih dari praktik penyimpangan kekuasaan publik yang diberikan kepada institusi pemerintahan. Good government hanya melakukan pembahasan atau pengkajian hanya terfokus pada system pemerintah yang meliputi orang-orang atau institusi-institusi yang berada didalamnya, dan tidak membahas orang-orang atau institusi diluar sistem pemerintahan tersebut (Wibowo, 2004:3).

Menurut UNDP dalam Wibowo (Wibowo, 2004:3) government merupakan salah satu dari elemen governance. Dimana UNDP mengartikan governance sebagai pelaksana kewenangan politik ekonomi dan admimistrasi untuk *manage* urusan-urusan bangsa.

Lebih lanjut UNDP menjelaskan pemerintah adalah institusi, mekanisme, proses, dan hubungan yang kompleks sebagai jalan bagi warga Negara dan kelompok-kelompok yang mengartikulasikan kepentingannya, melaksanakan hak

dan kewajibannya dan menengahi dan memfasilitasi perbedaan-perbedaan diantara mereka (UNDP dalam Wibowo, 2005:18). Good governance mencakup tiga unsur penting yaitu *state, private sector dan civil society organization*.

**a. State/Negara**

Diantara tugas terpenting Negara pada masa kedepan yang diciptakan oleh lingkungan politik yakni mewujudkan pembangunan manusia yang berkelanjutan dengan mendefinisi peran pemerintahan dan mengintegrasikan sosial, ekonomi, dan melindungi lingkungan, melindungi kerentanan dalam masyarakat, menciptakan komitmen politik mengenai restrukturisasi ekonomi, sosial dan politik menyediakan infrastruktur, desentralisasi dan demokrasi pemerintah, memperkuat financial dan kapasitas administrasi pemerintah lokal, kota dan metropolitan (Widodo, 2005:110) Adapun tugas dari Negara atau pemerintah menurut Wibowo (2005:21) adalah:

1. Melindungi posisi warga Negara yang berada pada posisi lemah dan rentan.

Serangkaian alternatif-alternatif kebijakan yang diusulkan oleh UNDP untuk lebih melindungi kelompok-kelompok yang secara ekonomi rentan, terutama di negara-negara berkembang adalah mengkreasikan kebijakan pensiun bagi mereka yang telah memasuki usia yang tidak produktif untuk bekerja, memberikan ganti rugi yang layak di PHK dari BUMN, dan merancang program bantuan sosial bagi yang tidak mampu, mereka yang dipinggirkan atau kelompok miskin yang terkena dampak reformasi ekonomi atau privatisasi.

## 2. Meningkatkan efisiensi dan responsivitas pemerintah.

Masyarakat cenderung menuntut pemerintahan yang lebih baik dan tidak menambah beban keuangan Negara. Menghadapi kenyataan itu, yang bisa dilakukan oleh pemerintah adalah meningkatkan efisiensi dan responsivitasnya terhadap tuntutan masyarakat. Usaha-usaha yang perlu dilakukan oleh pemerintah adalah mengupayakan sistem pelayanan publik yang melakukan rekrutmen dan promosi dengan *merit system*, kejelasan karir dan kompetisi untuk pejabat publik. Selain itu pemerintah harus bisa melalui instrumen yang dimilikinya, 'memaksa' para pejabat publik untuk berikap profesional, serta mampu merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang efisien. Tidak hanya itu, mereka harus melindungi dari intervensi kepentingan politik dalam masa pelaksanaan tugas mereka. Dan tidak kalah penting adalah bahwa para pejabat tersebut harus mampu memfasilitasi komunikasi antara sektor publik dan swasta.

## 3. Memberdayakan masyarakat dan melakukan demokrasi system politik.

Hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam melakukan pemberdayaan masyarakat dan demokratisasi sistem politik adalah dengan mendesentralisasikan sistem politik dan ekonomi sehingga bisa memenuhi tuntutan masyarakat dan semakin responsif terhadap perubahan ekonomi global. Desentralisasi, dalam berbagai bentuknya selalu berasosiasi dengan demokratisasi. Alasan yang mendasarinya adalah karena desentralisasi memberikan kesempatan kepada warga Negara untuk merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan-kebijakan secara lebih efektif dari pada semua keputusan yang berkaitan dengan

publik tersebut dirumuskan oleh kelompok elit tertentu atau oleh aktor tunggal yaitu pemerintah pusat.

4. Menghilangkan atau mengurangi kesenjangan-kesenjangan antara kelompok kaya dan miskin

Hanya Negara yang melalui pemerintah yang mau melakukan campur tangan atau melakukan intervensi atas kesenjangan kesejahteraan. Sangat kecil kemungkinan hal tersebut dilakukan oleh mekanisme pasar. Negaralah yang harus selalu mengambil inisiatif dan selalu berupaya mengurangi kesenjangan yang terjadi antara kelompok yang kaya dan kelompok yang miskin. Dikerenakan tidak adanya kebijakan yang bisa secara benar-benar langsung mengurangi kemiskinan, maka intervensi langsung dari pemerintah sangat diperlukan.

#### **b. Civil society/Masyarakat Madani**

Civil society atau yang sering diistilahkan sebagai masyarakat madani, masyarakat sipil adalah salah satu elemen dari good governance yang secara umum bisa didefinisikan sebagai wilayah-wilayah kehidupan sosial yang terorganisasi dan bercirikan kesukarelaan, keswasembadaan dan keswadayaan, kemandirian yang tinggi terhadap Negara, dan berkaitan dengan norma-norma dan nilai-nilai hukum yang diikuti oleh warganya. Adapun fungsi dari *civil society* adalah:

1. Membantu desentralisasi dan otonomi pemerintah daerah
2. Membantu menyelenggarakan pelayanan kesejahteraan sosial, pendidikan, dan jasa lainnya.

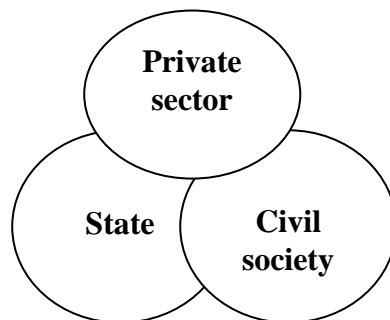


3. Sebagai katalis, fungsi ini berkaitan dengan mewujudkan tatanan yang demokratik
4. Sebagai penggerak interaksi sosial

**c. Sektor privat atau bisnis**

Pasar dengan sektor swasta jelas telah memainkan peranan penting dalam pembangunan dengan menggunakan pendekatan pasar, pendekatan pasar untuk membangun ekonomi berkaitan dengan penciptaan kondisi, yakni ketika produksi barang dan jasa berjalan dengan baik. Dalam pelayanan publik. Pemerintah dapat memberikan sebagian urusannya kepada bisnis dimana pemerintah tetap mengawasi dalam pelayanan yang diberikan pihak bisnis misalnya dalam penanganan urusan sampah.

Ketiga unsur Good governance diatas dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar hubungan antar sektor (Widodo, 2005:113)**

Adapun karakteristik dari good government menurut *United Kingdom Overseas Development Administration (UK/ODA)* yaitu: legitimasi, kompetensi, akuntabilitas, penghormatan terhadap hukum/hak asasi manusia. Sedangkan menurut Nurcholis Madjid, M.A. karakteristik good government adalah partisipasi, consensus, keadilan, dan supremasi hukum ([www.transparansi.or.id](http://www.transparansi.or.id)).

## 5.1. Akuntabilitas

Salah satu karakteristik yang paling penting dari good government adalah akuntabilitas. *United Kingdom Overseas Development Administration* (UK/ODA) mengartikan akuntabilitas mencakup eksistensi dari suatu mekanisme (baik secara konstitusional maupun keabsahan dalam segala bentuknya) yang meyakinkan para politisi dan pejabat pemerintahan terhadap aksi perbuatannya dalam penggunaan sumber-sumber publik dan performan prilakunya.

Menurut wahyudi kumorotomo akuntabilitas adalah ukuran yang menyatakan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya (Kumorotomo, 200:3).

Sedangkan menurut Agus Dwiyanto akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada yang dimiliki oleh para stakeholder. Nilai norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut, diantaranya meliputi: transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, dan orientasi pelayanan yang di kembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Pengertian akuntabilitas ini memberikan suatu petunjuk pada hampir semua reformasi sektor publik yang mendorong munculnya tekanan untuk pelaku kunci yang terlibat untuk bertanggung jawab dan untuk menjamin kinerja

pelayanan publik yang baik. Hal ini dapat saja berfokus pada keteraturan dimana para pelayan publik diharapkan untuk mengikuti segala peraturan yang ada.

Dengan demikian akuntabilitas terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani rakyat harus bertanggung jawab secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat (kumorotomo, 2003:4).

## **5.2. Kepastian hukum**

Prinsip ini mengandung makna bahwa penyelenggaraan pemerintah harus didasarkan kepada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan aturan-aturan hukum yang ada harus dilaksanakan secara adil dan tanpa pandang bulu, terutama hukum dan hak asasi manusia (Wibowo, 2004:61).

Adanya kepastian hukum dalam proses penyelenggaraan pemerintahan ini akan membuat aparatur pemerintahan menjunjung tinggi dan mendasarkan setiap hari tindakannya pada aturan hukum yang terbatas lingkungan internalnya. Seperti aturan kepegawaian dan aturan pengawasan fungsional.

## **5.3. Transparansi**

Transparansi diartikan sebagai terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap informasi yang dibutuhkan, termasuk berbagai peraturan dan perundang-undangan serta kebijakan pemerintah (Wibowo, 2004:63).

Adanya transparansi ini bertujuan untuk membangun rasa saling percaya antara pemerintah dengan masyarakat dimana pemerintah harus memberikan

informasi yang akurat bagi masyarakat yang membutuhkannya. Terutama informasi yang handal berkaitan dengan masalah-masalah hukum dan hasil yang dicapai dalam proses pemerintahan.

#### **5.4. Partisipasi**

Secara umum dan sederhana kata partisipasi mengacu pada posisi pelaku sebagai '*part*' (bagian) atau ambil bagian atau sebagai '*partner*' (mitra). Pemahaman yang pertama menempatkan pemahaman partisipasi pada posisi pelaku hanya sekedar ambil bagian atau sekedar berperan serta, dan cenderung pada posisi pinggiran atau marginal. Partisipasi hanya dipandang katakan dengan ikut serta atau peran serta, yang pada proses internal kesadaran yang menumbuhkan dorongan untuk berprakarsa atau berinisiatif atau mengawali suatu tindakan (bersama). Prakarsa dilakukan oleh pihak lain kemudian warga diikutsertakan saja (Juliantara, 2004:154).

Sedangkan pemahaman yang kedua mempertautkan partisipasi dengan kata *partner* yang dapat ditafsirkan lebih bermakna:

- Ada inisiatif melakukan tindakan oleh sang subyek
- Mempunyai kesetaraan atau kesejahteraan posisi dalam melakukan tindakan dengan orang lain
- Masing-masing pihak bersedia dan siap menanggung konsekuensi bersama dari tindakan yang sama-sama dilakukan tersebut
- Masing-masing (setidaknya mirip) dalam menentukan atau melakukan tindakan bersama tersebut

Tindakan yang sama-sama dipilih tersebut telah diproses dalam ‘ruang kesadaran’ secara sadar dan mendalam sehingga tindakan-tindakan itu memang sesuatu yang dikahendaki untuk dilakukan (Juliantara, 2004:155).

## **II.6. Pelayanan Publik**

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyatnya terus mengalami perubahan baik dari segi paradigma maupun dari segi format pelayanan. Perubahan ini seiring dengan meningkatnya tuntutan yang ada dan perkembangan pemerintahan itu sendiri.

Hakikat pemerintahan adalah pelayanan yang diberikan kepada rakyat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani rakyat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan (Juliantara, 2005:4).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, saat ini telah berkembang pandangan yang menghendaki perlunya birokrasi pemerintahan untuk menerapkan nilai-nilai wirausaha. Pandangan ini berkembang semenjak munculnya buku yang berjudul *Rienventing Government* yang ditulis oleh David Osborne dan Ted Gaebbler.

Osborne dan Gaebbler mencoba untuk menemukan kembali pemerintahan dengan mengembangkan konsep pemerintahan yang bergaya wirausaha. Esensi dasar yang sangat strategis dari pemikiran Osborne dan Gaebbler tersebut berkaitan dengan birokrasi pemerintahan yang tidak berorientasi pada budaya sentralisasi, pemberdayaan, kemitraan, fungsionalisasi dan demokratisasi. Fungsi pemerintahan yang modern strateginya harus diarahkan pada daya dukung dan daya dorong untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Osborne dan Gaebbler juga mengungkapkan suatu yang perlu menjadi pegangan dalam menerapkan prinsip-prinsip kewirausahaan bahwa pemerintah tidak bisa disamakan dengan organisasi bisnis dan memang terdapat banyak perbedaan diantara keduanya. Pemerintah tidak dapat dijalankan seperti sebuah bisnis, tentu saja tidak berarti bahwa pemerintah tidak bisa bergaya wirausaha.(Osborne, 1999:2004)

Selanjutnya Osborne dan Gaebbler mengungkapkan bahwa prinsip-prinsip pemerintahan wirausaha yaitu :

- a. Pemerintahan Katalis (mengarahkan daripada mengayuh)

Pemerintahan katalis menghendaki peran pemerintah sebagai aktor dan pelaksana urusan publik perlu dikurangi dan pemerintah sebagai pengarah serta memusatkan peranannya dalam membuat kebijakan, peraturan maupun undang-undang

b. Pemerintah milik Masyarakat (memberi wewenang ketimbang melayani)

Pemerintah milik masyarakat diartikan sebagai pengalihan wewenang kontrol dari pemerintah ketangan masyarakat dan adanya perubahan misi dari pemerintahan untuk pemberdayaan masyarakat dan bukan sebagai pelayanan sehingga fungsi utama pemerintahan adalah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengambil kendali atas penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Pemerintahan Yang Komperatif (menyuntikkan persaingan kedalam pemberian layanan).

Pemerintahan yang komperatif memasyarakatkan persaingan diantara para penyampai jasa atau pelayanan untuk besaing berdasarkan kinerja dan harga. Kompetisi dalam hal ini harus difahami sebagai kekuatan fundamental untuk memaksa badan pemerintah melakukan perbaikan.

d. Pemerintahan Yang Digerakkan Oleh Misi (mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan).

Pemerintahan yang digerakkan oleh misi dilakukan dengan deregulasi internal, menghapus banyak peraturan yang internal dan secara radikal menyederhanakan sistem administrasi.

e. Pemerintahan Yang Berorientasi Hasil.

Pemerintahan yang berorientasi hasil mengubah fokus dari input menjadi akuntabilitas pada output atau hasil, mengukur kinerja organisasi publik. Menetapkan target, memberikan imbalan kepada organisasi yang mencapai atau melebihi target.

f. Pemerintahan Yang Berorientasi Pelanggan.

Pemerintahan yang berorientasi pelanggan memperlakukan masyarakat yang dilayani sebagai pelanggan, menetapkan standar pelayanan dan memberi jaminan.

g. Pemerintahan Wirausaha.

Pemerintahan wirausaha memfokuskan energinya bukan sekedar untuk menghabiskan anggaran, tetapi juga menghasilkan uang.

Pemerintahan yang antisipatif adalah pemerintahan yang berfikir kedepan, mencegah timbulnya masalah dari pada memberi jalan untuk menyelesaikan masalah.

h. Pemerintahan Desentralisasi

Untuk mewujudkan pemerintahan desentralisasi perlu dikembangkan manajemen antisipatif. Kewenangan membuat keputusan harus didesentralisasikan kepada unit-unit lokal yang lebih memahami aspirasi masyarakat.

i. Pemerintahan Berorientasi Pasar.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya lebih sering menggunakan mekanisme administratif dari pada mekanisme pasar. Mekanisme administratif seringkali memiliki kelemahan seperti mahal, lamban dan tidak berkualitas. Sementara mekanisme pasar karena sifatnya yang terbuka dan kompetitif cenderung lebih berhasil dalam menyediakan pelayanan yang murah, responsif dan inovatif.

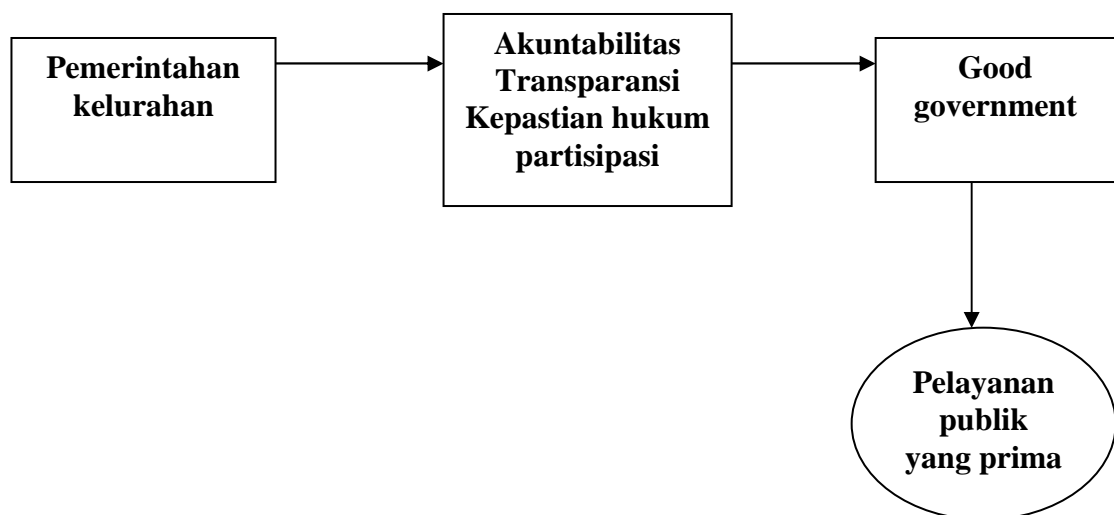


### a. Defenisi Konsep

Konsep adalah istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial (Singarimbun, 1989:37). Tujuannya adalah untuk memudahkan pemahaman dan menghindari terjadinya interprestasi ganda dari variabel yang diteliti.

Oleh karena untuk mendapatkan batasan yang jelas dari masing-masing konsep yang diteliti, maka penulis mengemukakan defenisi konsep peranan pemerintahan kelurahan dalam menciptakan good government dalam pelayanan publik adalah mengadakan penyelenggaraan pemerintahan dikelurahan yang akuntabel, tranparansi, memiliki kepastian hukum, dan adanya pertisipasi dalam pemberian pelayanan oleh pemerintahan kelurahan kepada masyarakat.

#### Bagan kerangka konsep



*Sumber data 2009*

## **b. Defenisi Operasional**

Defenisi operasional adalah unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja untuk mendukung analisa dari variabel-variabel tersebut (Singarimbun, 1989:46). Defenisi operasional merupakan spesialisasi kegiatan penelitian dalam mengukur suatu variabel.

Adapun yang menjadi defenisi operasional dalam penelitian ini adalah menciptakan good government dengan variabel berikut :

### 1. Akuntabilitas

- Penyebarluasan informasi mengenai aturan-aturan yang ada dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
- Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat kelurahan (Dwiyanto 2006:57).
- Acuan pelayanan yang digunakan aparat kelurahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan (Dwiyanto 2006:57).

### 2. Kepastian hukum

- Pelaksanaan seluruh peraturan yang ada dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan.
- Pemberian hukuman yang diberikan kepada aparat yang melanggar peraturan (Wibowo 2004:62).

### 3. Transparansi

Adapun indikator yang diberikan oleh Loina Labolo Krina P tentang transparansi adalah :

- Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya, dan tanggung jawab pemerintahan.
- Kemudahan akses informasi.
- Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar.
- Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media masa atau lembaga lain diluar pemerintah

### 4. Partisipasi

- Keterlibatan aparat melalui terciptanya komitmen diantara aparat.
- Fokus pemerintah adalah mengundang masyarakat untuk berpartisipasi.
- Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **III.1. Bentuk Penelitian**

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Deskriptif* dengan analisis *Kualitatif*. Menurut Nawawi (1999:64) yang dimaksud metode Deskriptif memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki diiringi dengan interpretasi yang akurat.

Bentuk penelitian Deskriptif ini berusaha variabel yang ada dalam lingkup penelitian secara jelas dan mendalam karena penelitian tersebut dapat dikatakan *exploration research* (Singarimbun,1989:5).

### **III.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di kelurahan Air Molek I Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu.

### **III.3. Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Menurut sugiono (2005 : 90) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Lurah, seluruh aparatur kelurahan yang berjumlah tujuh orang kepala lingkungan yang berjumlah 20

orang dan masyarakat kelurahan Air Molek I yang berjumlah 3664 kepala keluarga.

b. Sampel

Menurut Sugiono sample adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiono, 2005:91). Dalam penelitian ini, Pengambilan sample dilakukan secara Purposive Sampling yaitu teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2005:96).

Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah Lurah, dan seluruh aparatur kelurahan yang berjumlah tujuh orang, lima orang kepala lingkungan (kepling) dan masyarakat berjumlah 30 orang.

#### **III.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

a. Teknik pengumpulan data primer, yaitu :

- Observasi langsung

Merupakan kegiatan penelitian dengan cara pencatatan dengan cara sistematis terhadap gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian.

- Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab secara langsung kepada informan.

- Kuesioner

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiono, 2005:162).

b. Teknik data skunder, yaitu :

- Studi kepustakaan

Yakni dengan mengumpulkan data-data yang relevan dengan permasalahan dari buku dan referensi serta naskah lainnya yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

- Dokumentasi

Yakni pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

### **III.5. Teknik Analisa Data**

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisa data yang dipergunakan penulis adalah teknik analisa data kualitatif. Analisa data kualitatif adalah analisa terhadap yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan data, fakta dan informasi. Jadi teknik analisa data dilakukan dengan penyajian data yang terdapat melalui keterangan yang diperoleh dari responden selanjutnya diinterpretasikan sesuai tujuan peneliti yang telah dirumuskan.

## **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

### **IV.1. Letak Luas Dan Batas Kelurahan Air Molek I**

Kelurahan Air Molek I merupakan kelurahan yang terletak dikecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu. Kelurahan Air Molek I adalah salah satu dari enam kelurahan yang ada di kecamatan Pasir Penyu. Kelurahan lain yang terdapat di Pasir Penyu adalah Kelurahan Air Molek II, Kelurahan Mekar Sari, Kelurahan Kembang Harum, Kelurahan Tanjung Gading, Dan Kelurahan Tanjung Sari.

Kelurahan Air Molek I memiliki luas lahan sebanyak 11,9 km<sup>2</sup> dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Candirejo;
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Pasir Bongkal;
3. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Batu Gajah; dan
4. Sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Air Molek II;

### **IV.2. Kependudukan**

Penduduk kelurahan Air Molek I berjumlah 3664 kepala keluarga. Jika dilihat menurut soial ekonomi, pada umumnya masyarakat Air Molek I bekerja sebagai buruh ataupun pegawai swasta. Hal ini mengingat Air Molek I merupakan daerah yang berada dipinggiran kota. Sehingga pekerjaan yang dimiliki oleh masyarakat kelurahan Air Molek I lebih banyak menjadi pegawai swasta atau buruh. Sumber mata pencaharian masyarakat Air Molek I dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel IV. II**  
**Pekerjaan masyarakat Air Molek I**

<b>No</b>	<b>Nama Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	Buruh/Pegawai Swasta	960	39,50
2	Pegawai Negeri	394	20,32
3	Pedagang	371	15,26
4	Penjahit	15	0,61
5	Tukang Batu	40	1,64
6	Tukang Kayu	20	0,82
7	Montir	15	0,61
8	Dokter	8	0,32
9	Supir	51	2,09
10	Supir Becak	240	9,87
11	TNI/Polri	216	8,88
<b>Jumlah</b>		<b>2430</b>	<b>100%</b>

*Sumber, data Kelurahan Air Molek I 2009*

Selain memiliki sumber mata pencaharian yang berbeda masyarakat Air Molek I juga memiliki keanekaragaman dalam bidang agama. Mayoritas masyarakat Air Molek I adalah beragama Islam yang berjumlah 9611 atau 54,6% dan penduduk Air Molek I, sedangkan yang beragama Kristen Protestan berjumlah 7003 atau 3 9,83 %, dan yang beragama Kristen Katolik berjumlah 966 jiwa atau 5. 49 %.

### **IV.3. Sarana Dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pemerintah kelurahan Air Molek I adalah satu unit kantor kelurahan dengan kondisi bangunan yang baik, selain itu kelurahan ini juga memiliki dua unit mesin ketik, satu unit Computer, enam unit meja dan delapan unit kursi, tiga unit lemari arsip, dan satu unit aula. Aula kelurahan ini



selain digunakan oleh pemerintah kelurahan Air Molek I juga dapat digunakan oleh organisasi kemasyarakatan yang ada di kelurahan tersebut.

Dalam bidang kesehatan kelurahan Air Molek I memiliki satu unit puskesmas, poliklinik atau balai pengobatan sebanyak enam unit, apotik berjumlah dua unit, enam unit posyandu, dan 5 unit klinik praktek dokter. Jumlah sarana dan prasarana yang ada di kelurahan Air Molek I sudah dapat menjamin masyarakat Air Molek I untuk mendapatkan pelayanan dalam bidang kesehatan.

Dalam bidang keagamaan dikelurahan Air Molek I telah memiliki berbagai tempat ibadah bagi masyarakat Air Molek I. Bagi umat Islam telah memiliki dua unit mushalla dan 10 unit mesjid, bagi umat Kristen Protestan telah memiliki delapan unit gereja, dan bagi umat Kristen Katolik telah memiliki gereja sebanyak tiga unit.

Dalam bidang pendidikan kelurahan Air Molek I telah memiliki empat unit sekolah untuk tingkat SLTA/ sederajat, delapan unit SLTP/ sederajat, 10 unit Sekolah Dasar (SD), dan empat buah taman kanak-kanak.

#### **IV.4. Pemerintahan**

##### **a. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Lurah**

Kedudukan dan tugas Lurah menurut PP No 73 tahun 2005 yaitu Lurah bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui camat. Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota. Dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota. Dalam menjalankan tugasnya Lurah mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan.
- b. Pemberdayaan masyarakat.
- c. Pelayanan masyarakat.
- d. Menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, dan
- f. Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

#### **b. Susunan Organisasi Pemerintah Kelurahan Air Molek I**

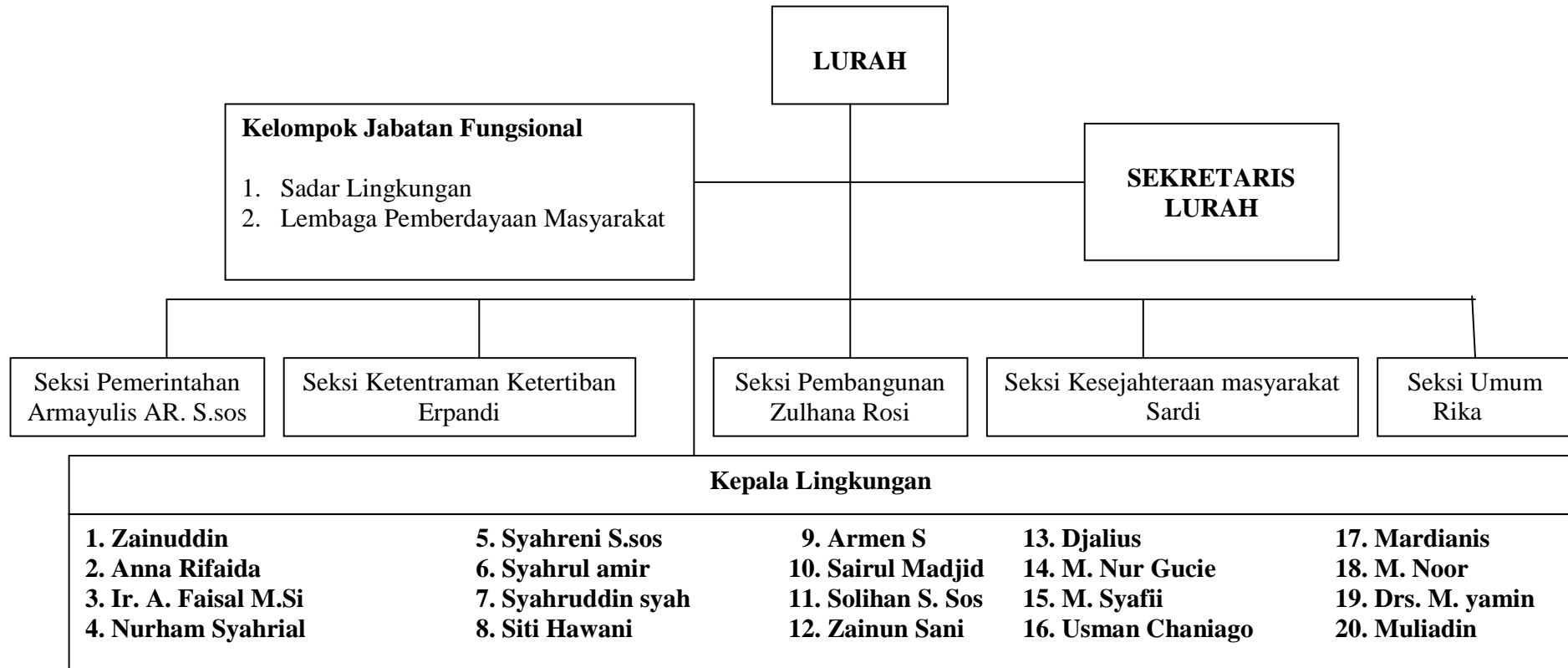
Kelurahan Air Molek I memiliki aparatur kelurahan sebanyak delapan orang. sebagian besar dari aparatur yang ada tersebut telah bekerja lebih dari lima tahun dalam bidang pemerintah. Hal ini berarti aparatur kelurahan Air Molek I telah memiliki pengalaman yang baik dalam bidang pemerintahan.

Dari bidang pendidikan aparatur kelurahan Air Molek I telah memiliki tiga aparat yang telah lulus sarjana, dan lima aparatur yang lulusan SMA/ sederajat. Tingkat pendidikan ini tentu akan membuat kinerja yang lebih baik, karena dengan pendidikan yang dimiliki oleh aparatur tersebut, mereka akan dapat lebih memahami pekerjaannya dan memecahkan permasalahan-permasalahan yang ada.

Untuk meningkatkan pelayanan, kelurahan Air Molek I dibagi kedalam 20 lingkungan. Dimana setiap lingkungan yang ada masing-masing dikepalai oleh seorang kepala lingkungan. Dan 20 kepala lingkungan yang ada hanya tiga orang kepala lingkungan yang lulusan sarjana.

- a. Lurah : Rinaldo S.sos
- b. Sekretaris Lurah : Chandra Dalimunthe SSTP
- c. Seksi Pemerintahan : Armayulis AR. S.sos
- d. Seksi Ketentraman Dan Ketertiban : Erpandi
- e. Seksi Pembangunan : Zulhana Rosi
- f. Seksi Kesejahteraan Masyarakat : Sardi
- g. Seksi Umum : Rika

## STURUKTUR ORGANISASI KELURAHAN AIR MOLEK I



*Sumber, data kelurahan 2009*

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Sebagaimana kita ketahui di atas bahwa tujuan penelitian adalah untuk mengetahui sejauh mana komitmen aparatur kelurahan Air Molek I dalam menciptakan Good government. Respon dalam penelitian ini adalah dari biokrat kelurahan Air Molek I sebanyak 13 orang , yang terdiri dari delapan orang aparatur kelurahan dan lima orang kepala lingkungan dan 30 responden yang berasal dari masyarakat baik itu pihak swasta maupun masyarakat sipil.

#### **V.I. Penyajian Data Pemerintah**

##### **1. Identitas Responden**

###### **1.1. Umur**

Dalam suatu umur sangat menentukan dalam cara berpikir seseorang dan kinerja yang dimiliki orang tersebut. Umur responden dalam penelitian ini akan di bagi menjadi empat bagian dimana tiap bagiannya memiliki delapan interval. Hal ini bertujuan untuk mengklasifikasikan umur responden sehingga memiliki jarak tertentu. Umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V. 3**  
**Umur responden Bikorat**

<b>No</b>	<b>Umur</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>Persentase</b>
1	20-27 Tahun	3	23.07 %
2	28-35 Tahun	3	23.07 %
3	36-43 Tahun	4	30.76 %
4	44-51 Tahun	3	23.07 %
<b>Jumlah</b>		13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat data yang diperoleh dari tingkat usia, maka dikelompokkan menjadi empat bagian tingkat usia. Yang mana responden yang berusia 20-27 tahun berjumlah tiga orang, yang berumur 28-35 tahun berjumlah tiga orang, 36-43 tahun empat orang, dan yang berumur 44-51 tahun berjumlah tiga orang.

## 1.2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin dalam penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel V. 4**  
**Jenis kelamin responden bikorat**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	11	84.61 %
2	Perempuan	2	15.38 %
<b>Jumlah</b>		13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Berdasarkan tabel di atas responden laki-laki berjumlah 11 orang atau 84.61 % dan perempuan berjumlah dua atau 15.38 %. Dengan demikian birokrasi pemerintah kelurahan Air Molek I di dominasi oleh laki-laki.

## 2. Jawaban

Untuk melihat bagaimana penciptaan Good Government dalam pelayanan publik di kelurahan Air Molek I dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**a. Akuntabilitas**

**Tabel V. 5**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparaturnya telah mempublikasikan informasi mengenai peraturan yang ada dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	13	84,61 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	2	15,38%
	Sangat tdk setuju	0	0 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Aparatur kelurahan maupun kepala lingkungan yang ada di kelurahan Air Molek I sebagian besar mempublikasikan informasi mengenai peraturan yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada tabel di mana 11 responden menjawab mempublikasikan informasi mengenai peraturan yang ada ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan dua responden yang menjawab tidak memberikan informasi tentang peraturan yang ada kepada masyarakat.

**Tabel V. 6**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparaturnya dalam menjalankan tugas pelayanan telah memprioritaskan kepentingan pengguna jasa?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	12	92,30 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	1	7,69 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa jawaban mengenai pertanyaan. Apakah Bapak / Ibu dalam menjalankan tugas pelayanan memprioritaskan kepentingan pengguna jasa ? responden yang menjawab ya 12 orang atau sebesar 92,30 % dan responden yang menjawab tidak 1 responden atau sebanyak 7,69 %. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa aparat kelurahan dan juga kepala lingkungan memberikan prioritas kepada pengguna jasa dalam pelayanan yang diberikan.

**Tabel V. 7**

**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparat kelurahan dalam menjalankan tugas pelayanan telah menggunakan acuan pelayanan yang ada di kelurahan ini?**

NO	Jawaban responden	Jumlah responden	persentase
	Sangat setuju	12	92,30 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	1	7,69 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	0	0 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang menjawab menjalankan tugas sesuai dengan acuan yang ada di kelurahan ini sebanyak 12 responden dan satu responden yang kadang-kadang tidak menggunakan acuan yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa setiap acuan pelayanan yang ada di kelurahan Air Molek I telah di gunakan oleh pemerintah Kelurahan Air Molek I dalam melayani masyarakat.



**Tabel V. 8**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparatur kelurahan telah berusaha memberikan kualitas yang terbaik?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	13	100 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	0	0 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas jawaban responden mengenai pertanyaan Apakah bapak/ibu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berusaha memberikan kualitas yang terbaik ? responden yang menjawab ya sebanyak 13 orang atau sebanyak 100%. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah kelurahan Air Molek I memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

**Tabel V. 9**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan aparatur kelurahan?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	13	100 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	0	0 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas, dapat kita lihat bahwa jawaban responden tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan. seluruh responden yang ditanya menjawab ya yaitu 13 orang atau 100 %.

## b. Kepastian Hukum

**Tabel V. 10**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa seluruh aparat kelurahan mengetahui dan memahami aturan-aturan hukum yang berlaku?**

NO	Jawaban responden	Jumlah responden	persentase
	Sangat setuju	13	100 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	0	0 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari table diatas dapat kita lihat responden menjawab sangat setuju 13 orang atau 100 %, ini berarti seluruh aparat kelurahan telah mengetahui dan memahami aturan-aturan hukum yang berlaku dikelurahan.

**Table V. 11**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa Lurah telah memberikan sanksi tegas kepada aparat kelurahan yang melanggar peraturan yang ada?**

NO	Jawaban responden	Jumlah responden	persentase
	Sangat setuju	13	100 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	0	0 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Lurah Air Molek I sebagai pimpinan di kelurahan tersebut akan memberikan sanksi terhadap aparatur kelurahan dan juga kepala lingkungan jika melanggar peraturan yang ada.

**Table V. 12**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa sanksi tersebut membuat aparatur kelurahan lebih baik dalam menjalankan tugasnya?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	13	100 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	0	0 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa jawaban responden mengenai pertanyaan setujukah sanksi tersebut membuat bapak/ibu lebih baik dalam menjalankan tugas ? seluruh responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 13 orang atau 100 %. Yang mana hal ini berarti bahwa sanksi yang di berikan oleh Lurah efektif dalam memperbaiki perilaku menyimpang aparatur kelurahan maupun kepala lingkungan.

**Table V. 13**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa sistem pelayanan di kelurahan ini senantiasa mengacu/berpedoman pada ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	13	100 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	0	0 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari table diatas dapat kita lihat responden menjawab sangat setuju 13 orang atau 100 %, yang mana system pelayanan di kelurahan ini mengacu atau berpedoman kepada ketentuan hukum yang berlaku.

**Table V. 14**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparat kelurahan mendapatkan pengawasan dari Lurah?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	13	100 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	0	0 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa jawaban responden mengenai pertanyaan : Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparat kelurahan mendapatkan pengawasan dari Lurah? seluruh responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 13 orang atau 100 %. Ini berarti Lurah telah memberikan pengawasan terhadap aparat untuk menjalankan roda pemerintahan sesuai dengan peraturan yang berlaku di kelurahan tersebut.

### **c. Transparansi**

**Table V. 15**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparat kelurahan telah menyediakan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggung jawab pemerintah?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	10	76,92 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	3	23,07 %
	Sangat tdk setuju	0	0 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang menjawab menyediakan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya, dan tanggung jawab pemerintah dalam bidang pelayanan publik adalah sebanyak 10 responden atau

76,92 %. Responden yang menjawab tidak sebanyak 3 responden atau 23,07 %. Hal ini dapat di simpulkan bahwa pemerintah kelurahan telah memiliki keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Tabel V. 16**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparat kelurahan telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi yang ada?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	13	100 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	0	0 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh responden menjawab sangat setuju 100 % ini berarti aparat kelurahan telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi yang ada.

**Tabel V. 17**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa pemerintah kelurahan telah menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	4	30,76 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	2	15,38 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	7	53,84 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab pemerintah kelurahan telah menyusun suatu mekanisme pengaduan masyarakat jika ada peraturan yang di langgar empat responden yang menjawab sangat setuju atau 30,76%, 2 responden yang menjawab ragu-ragu atau 15,38 % dan 7 responden yang menjawab sangat tidak setuju atau sebanyak 53,84 %. Dari hasil

wawancara dengan lurah Air Molek I jika ada masyarakat yang ingin menyampaikan kritik saran ataupun pengaduan yang lainnya, disampaikan secara langsung kepada lurah ataupun kepada aparaturnya yang ada

**Tabel V. 18**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa pemerintah kelurahan telah menjalin kerja sama dengan pihak lain dalam menyebar luaskan informasi yang ada?**

NO	Jawaban responden	Jumlah responden	persentase
	Sangat setuju	10	76,92 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	3	23,07 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang menjawab telah menjalin kerjasama dengan pihak lain dalam menyebarluaskan informasi yang ada kepada masyarakat, yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang responden atau 76,92 % dan tiga responden yang menjawab sangat tidak setuju atau 23,07 %. Hasil wawancara dengan lurah Air Molek I biasanya pemerintahan kelurahan Air Molek I bekerjasama dengan organisasi-organisasi kemasyarakatan yang ada di kelurahan Air Molek I seperti organisasi keagamaan ataupun yang lainnya.

**Tabel V. 19**  
**Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparaturnya pernah mengadakan jejak pendapat mengenai pelayanan yang di berikan oleh pemerintah kelurahan?**

NO	Jawaban responden	Jumlah responden	persentase
	Sangat setuju	3	23,07 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	10	76,92 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa responden yang menjawab pernah mengadakan jajak pendapat mengenai kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Air Molek I sebanyak 3 responden atau 23,07 % dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 10 responden atau 76,92 %.

#### **d. Partisipasi**

**Tabel V. 20**  
**Setujukah Bapak/Ibu/Sdr Bahwa Pemerintah Kelurahan Pernah Mengadakan Diskusi Public Dengan Masyarakat?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	12	92,30 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	1	7,69 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	0	0 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang menjawab pernah mengadakan diskusi publik dengan masyarakat sebanyak 12 orang atau 92,30 % dan satu responden yang ragu-ragu pernah mengadakan diskusi publik dengan masyarakat. Adapun diskusi publik yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan Air Molek I berkaitan dengan pencegahan demam berdarah dikelurahan Air Molek I

**Tabel V. 21**  
**Setujukah Bapak/Ibu/Sdr Bahwa Masyarakat telah terlibat Dalam Pelayanan Administrasi Kelurahan Ini?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	12	92,30 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	1	7,69 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang menjawab sangat setuju keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik sebanyak 12 responden atau sebanyak 92,30 % dan yang menjawab tidak sangat setuju keterlibatan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan publik sebanyak 1 responden atau sebanyak 7,69 %.

**Tabel V. 22**  
**Setujukah Bapak/Ibu/Sdr Bahwa pemerintah kelurahan pernah mengajak masyarakat untuk terlibat dalam pemberian pelayan?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	12	92,30 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	0	0 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	1	7,69 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas dilihat bahwa responden yang menjawab pemerintahan kelurahan Air Molek I pernah mengajak masyarakat untuk terlibat dalam pemberian pelayanan, 12 responden yang menjawab sangat setuju atau 92,30 % dan seseorang responden yang menjawab pemerintahan kelurahan tidak pernah mengajak masyarakat untuk terlibat dalam pelayanan 7,69 %. Dari data diatas



dapat disimpulkan bahwa pemerintahan kelurahan telah berusaha untuk menciptakan partisipasi masyarakat dalam pelayanan.

**Tabel V. 23**  
**Setujukah Bapak/Ibu/Sdr Bahwa aparaturn kelurahan menghargai keterlibatan masyarakat?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	12	92,30 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	1	7,69 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	0	0 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang menjawab pemerintah kelurahan menghargai keterlibatan masyarakat sebanyak 12 responden yang menjawab sangat setuju atau 92,30 % dan responden menjawab ragu-ragu satu orang atau 7,69 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemerintah kelurahan Air Molek I telah menghargai keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan.

**Tabel V. 24**  
**Setujukah Bapak/Ibu/Sdr Bahwa keterlibatan masyarakat tersebut bersifat aktif?**

<b>NO</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>persentase</b>
	Sangat setuju	4	30,76 %
	setuju	0	0 %
	Ragu-ragu	1	7,69 %
	Tidak setuju	0	0 %
	Sangat tdk setuju	8	61,53 %
	jumlah	13	100 %

*Sumber, kuesioner penelitian 2009*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang menjawab keterlibatan masyarakat aktif sebanyak empat responden atau 30,76 % responden

yang menjawab ragu-ragu, satu responden atau 7,69 % yang menjawab sangat tidak setuju dan delapan atau 61,53 % responden yang menjawab masyarakat tidak aktif. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat kurang terlibat dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Air Molek I.

## **V.2. Analisa Data**

### **1. Akuntabilitas**

Setiap warga Negara tidak akan pernah bias menghindari dan berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan menyangkut masyarakat dan warga Negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menuntut tanggung jawab moral yang tinggi. Terutama pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum.

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti dapat dilihat bahwa pemerintah kelurahan Air Molek I telah mulai untuk membangun akuntabilitas dalam melaksanakan pemerintahan terutama dalam hal memberikan pelayanan public. Hal ini dapat kita lihat dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian baik itu untuk masyarakat maupun untuk pemerintah kelurahan tersebut.

Dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, pemerintah kelurahan air molek I juga telah melayani masyarakat dengan memperhatikan

kepentingan dan pengguna jasa bsik itu dalam memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa sampai pada penggunaan acuan pelayanan yang sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada dikelurahan air molek I.

Namun demikian,dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sering terjadi mis informasi mengenai tanggung jawab pemerintahan kelurahan dengan masyarakat. Dimana masyarakat kurang mengetahui mana yang merupakan tanggung jawab pemerintah keluran dan mana yang tidak merupakan tanggung jawab kelurahan. Misalnya dalam mengurus kartu tanda penduduk, masyarakat akan menyalahkan pemerintah kelurahan jika kartu tanda penduduk tersebut tidak cepat selesai, padahal dalam mengurus kartu tanda penduduk ini sangat terkait dengan camat kelurahan tersebut.

Akuntabilitas dalam pelayanan public sangat diperlukan dalam menciptakan good government. Hal ini dikarenakan akuntabilitas merupakan tanggung jawab yang dimiliki oleh penyelenggara pemerintahan. Dengan adanya rasa tanggung jawab terhadap masyarakat maka aparaturn kelurahan tentu akan berusaha untuk melakukan yang terbaik bagi masyarakat dan juga bagi nama baik kelurahan Air Molek I.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah kelurahan telah menempatkan kepentingan masyarat sebagai prioritas dalam pelayanan yang akan diberikan oleh pemerintah kelurahan Air Molek I. kepuasan masyarakat merupakan suatu yang harus dicapai oleh aparaturn kelurahan dalam memberikan

pelayanan. Dimana kepuasan pengguna jasa merupakan tolak ukur keberhasilan pelayan yang diberikan oleh aparaturn pemerintah kelurahan.

Menempatkan kepentingan pengguna jasa dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu wujud dari pelayanan public yang prima. Dimana dalam memandang pelayanan yang oleh birokrasi pemerintahan, masyarakat bukanlah mengikuti apa yang menjadi keinginan dan birokrasi tersebut melainkan, harus memperhatikan apa yang menjadi kepentingan pengguna jasa yang merupakan bagian dari pemilik Negara ini.

## **2. Kepastian Hukum**

Pemerintah kelurahan Air Molek I telah memberikan jaminan akan adanya kepastian hukum dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Air Molek I kepada masyarakat. Dimana adanya kepastian hukum ini mendukung Oleh sikap tugas Lurah yang menegur bawahannya jika aparaturn kelurahan tidak melayani masyarakat dengan baik.

Pengawasan yang dilakukan oleh Lurah tersebut sangat berguna untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan kepada masyarakat. Dengan adanya pengawasan yang ketat dari lurah juga akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan air molek I.

Pengawasan lurah terhadap bawahannya merupakan salah satu kewajiban dan tanggung jawab lurah selaku pemimpin di wilayah kelurahan yang harus

memperhatikan dan memimpin jalanya roda pemerintahan yang sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

Bagi masyarakat sendiri, adanya pengawasan yang dilakukan oleh lurah terhadap aparatur pemerintahan, akan membuat masyarakat terlindungi dari penyimpangan-penyimpangan yang kemungkinan terjadi dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan.

Namun demikian ada pula yang perlu diperbaiki mengenai pengawasan lurah terhadap disiplin para aparatur kelurahan. Dimana lurah kurang bersikap tegas terhadap disiplin bawahannya. Lurah sering tidak menegur aparatur kelurahan yang telat hadir, pulang lebih awal ataupun keluar pada jam kerja. Hal ini akan menjadi kendala bagi masyarakat ketika masyarakat datang ke kantor kelurahan untuk mengurus suatu keperluan. Namun aparatur yang menangani keperluan tersebut tidak berada ditempat.

### **3. Transparansi**

Transparansi tidak hanya penting dalam pemerintahan tetapi juga dalam pelayanan politik. Banyak warga atau masyarakat yang menggunakan pelayanan publik tidak mempunyai akses terhadap informasi mengenai berbagai hal yang terkait dengan pelayanan publik yang mereka perlukan. Masyarakat pada umumnya menggunakan pelayanan sering tidak memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna pelayanan tersebut. Mereka sering tidak mengetahui persyaratan apa saja yang harus dipenuhi dan mengapa persyaratan itu diperlukan. Mereka juga sering tidak memahami hak dan kewajibannya dalam penyelenggaraan pelayanan.

Akibatnya, ketika berhubungan dengan para penyelenggara pelayanan, masyarakat sering tidak dapat dengan mudah mengenai apakah diperlukan secara wajar atau sebaliknya.

Untuk menciptakan transparansi, pemerintah kelurahan air molek I telah memberikan informasi mengenai kebijakan yang ada dikeluarkan tersebut kepada masyarakat. Walaupun pemberitahuan tersebut diberikan ketika masyarakat datang ke kantor kelurahan. Adanya informasi ini tentu sangat berguna bagi masyarakat sehingga dalam proses pelayanan yang terjadi masyarakat sedikit banyaknya telah mengetahui apa yang menjadi hak dan kewajibannya.

Pemerintah kelurahan juga telah membuat sebuah pengumuman yang berisi tentang peruses dan persyaratan yang harus disiapkan oleh pengguna layanan. Yang mana ini akan berguna bagi masyarakat untuk menggunakan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah elurahan air molek I. masyarakat juga terbantu dalam menyiapkan persyaratan administrasi yang diperlukan sehingga masyarakat tidak perlu berulang kali ke kantor kelurahan untuk menyelesaikan satu persoalan saja.

Pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Air Molek I juga sering saran dan keritik dari masyarakat. Bagi aparatur kelurahan keritik dan saran tersebut sangat berguna untuk memperbaiki kinerja mmereka. Mereka menganggap bahwa kritik dan saran tersebut merupakan bentuk rasa perhatian masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam memberikan saran dan kritik tersebut masyarakat menyampaikannya secara langsung kepada aparatur kelurahan, hal ini dikarenakan pemerintah

kelurahan Air Molek I tidak memiliki satu mekanisme pengaduan atau kotak saran. Hal ini merupakan kekurangan, dimana masyarakat akan merasa segan ataupun ragu untuk menyampaikan kritiknya kepada pemerintah. Untuk itu agar masyarakat dapat memberikan saran maupun kritiknya tanpa ada perasaan sungkan ataupun ragu-ragu, pemerintah kelurahan Air molek I perlu membuat suatu mekanisme pengaduan atau minimal membuat kotak saran.

Masyarakat biasanya memberikan saran dan kritiknya kepada aparatur kelurahan Air Molek I. dimana kritik dan saran tersebut kemudian akan disampaikan kepada lurah. Agar lurah sebagai pemimpin di kelurahan Air molek I mengambil kebijakan terhadap kritik dan saran tersebut.

Untuk menciptakan transparansi pemerintah kelurahan juga memberikan informasi mengenai prosedur, biaya, persyaratan, dan juga apa yang menjadi tanggung jawab dari pemerintah kelurahan. Hal ini akan membuat masyarakat lebih memahami hak dan kewajiban dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan. Dengan adanya informasi tersebut masyarakat juga sebagai pengguna layanan akan terhindar dari penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi.

Masyarakat juga dapat mengakses setiap informasi yang ada di kelurahan Air Molek I. dimana aparatur kelurahan selalu siap untuk memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat juga menanyakan informasi kepada aparatur kelurahan di kantor kelurahan maupun di luar kantor kelurahan.

#### **4. Partisipasi**

Partisipasi masyarakat dalam pemerintahan merupakan hal yang penting sebagai cermin dihormatinya asas demokrasi disuatu Negara. Hal ini kemudian menjadi sangat tepat ketika partisipasi masyarakat kemudian diangkat menjadi salah satu preinsip yang harus dijalankan oleh pemerintah dalam upaya menciptakan good government. Dalam pelayanan public, prinsip partisipasi dalam menciptakan good government juga sejalan dengan pandangan baru yang berkembang didalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat sebagai warga Negara yang memiliki Negara dan sekaligus pemerintahan yang ada didalamnya.

Untuk membangun partisipasi masyarakat tersebut pemerintah kelurahan Air Molek I pernah mengadakan pertemuan dengan masyarakat. Dimana pertemuan ini diadakan untuk mencegah demam berdarah dilingkungan keluraha Air molek I. masyarakat yang hadir dalam acara itu, tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Walaupun demikian pertemuan itu tetap berlangsung. Pertemuan masyarakat dengan kelurahan ini akan meningkatkan tali silaturahmi pemerintah dengan masyarakat. Ini juga akan membuat masyarakat merasa memiliki terhadap pemerintahan tersebut

Bentuk partisipasi yang lain pernah diadakan oleh pemerintah kelurahan Air Molek I dengan masyarakat adalah dengan mengadakan gotong royong untuk membersihkan dan memperindah lingkungan sekitar kelurahan Air Molek I. hal ini dilakukan dalam rangka menjadikan kabupaten indra giri huku sebagai contoh oleh daerah lainnya.



Pemerintah kelurahan Air Molek I juga telah membangun kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan yang ada di kelurahan Air Molek I. bentuk kerjasama yang dilakukan tersebut misalnya menggunakan organisasi kemasyarakatan tersebut sebagai sarana untuk menyebarluaskan informasi ataupun juga untuk lebih mempermudah pemerintah dalam menggerakkan masyarakat. Tetapi pemerintah kelurahan Air Molek I belum membangun hubungan atau melibatkan pihak swasta untuk berpartisipasi dalam mencapai tujuan pemerintah kelurahan. Kurangnya keterlibatan pihak swasta tentu akan mempersulit pemerintahan kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena pihak swasta merupakan elemen governance yang menyediakan barang dan jasa yang diperlukan oleh pemerintah maupun masyarakat.

Partisipasi masyarakat di kelurahan Air Molek I hanya ada ketika pemerintah kelurahan mengajak masyarakat untuk turut berperan serta dalam suatu program tertentu datangnya pemerintah kelurahan. Masyarakat Air Molek I belum menunjukan suatu inisiatif sebagai penggerak roda pemerintahan.

Oleh karena itu, partisipasi yang terjadi di kelurahan air molek I masih dilaksanakan hanya berbentuk masyarakat hanya sekedar terlibat atau ikut serta dalam suatu program pemerintahan. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya partisipasi masyarakat secara menyeluruh didalam proses pelayanan yang terjadi. Selain itu juga, ada suatu paradigma didalam masyarakat dimana pemerintahan kelurahan memiliki posisi lebih tinggi.

Tentu ini belum partisipasi yang sebenarnya dimana masyarakat merupakan mitra yang sama kedudukannya dengan pemerintah yang tidak hanya

sekedar ikut serta saja tetapi masyarakat juga terlibat mulai dalam perencanaan, pelaksanaan sampai pada pengawasan apa yang direncanakan bersama tersebut.

## **BAB VI PENUTUP**

Sehubungan dengan sasaran yang hendak dicapai melalui penelitian ini maka berdasarkan hasil penelitian yang penulis laksanakan tersebut, tentang **“Peranan Pemerintah Kelurahan Dalam Menciptakan Good Government (Studi Kasus Pada Pemerintahan Kelurahan Air Molek I Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu)”**, maka penulis mengambil suatu kesimpulan atau interpretasi dan diakhiri dengan saran-saran dari keseluruhan uraian dan penjelasan. Hal ini sebagai sumbang pemikiran penulis yang kiranya dapat bermanfaat dalam menciptakan good government dan sebagai bahan informasi pemerintah untuk mengefektifitaskan kinerja pegawai dimasa yang akan datang.

### **VI.I. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kelurahan Air Molek I penulis menarik kesimpulan bahwa proses penciptaan good government dalam pelayanan publik di kelurahan Air Molek I telah berjalan dengan baik. Hal ini tidak terlepas dari peranan pemerintahan kelurahan Air Molek I yang memiliki komitmen yang kuat dan usaha yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan. Usaha yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan Air Molek I untuk dapat menciptakan good government adalah meningkatkan akuntabilitas kelurahan Air Molek I, memberikan kepastian hukum dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, memberikan transparansi kepada pengguna layanan dan menciptakan partisipasi masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan

kelurahan Air Molek I. Hal ini didukung oleh jawaban responden pada keusioner penelitian masyarakat.

Walaupun demikian ada beberapa kekurangan yang dimiliki oleh pemerintahan kelurahan Air Molek I dalam upaya menciptakan good government dalam pelayanan publik. Kekurangan tersebut datang dari internal pemerintahan kelurahan itu sendiri. Kelemahan dari internal kelurahan itu adalah kurangnya disiplin aparatur kelurahan. Aparatur kelurahan sering datang telat, keluar pada saat jam kerja dan juga pulang sebelum waktunya. Hal ini tentu akan menjadi kendala bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pemerintahan kelurahan Air Molek I juga memiliki kurang dalam mempublikasikan kepada masyarakat setiap kebijakan yang ada, termasuk juga mengenai Visi dan misi yang dimiliki oleh pemerintah kelurahan tersebut. Hal ini dapat kita lihat pada jawaban responden yang tidak mengetahui tentang visi dan misi yang dimiliki oleh pemerintah kelurahan tersebut.

Selain itu juga, partisipasi yang ada di kelurahan Air Molek I masih partisipasi yang belum menempatkan masyarakat sebagai mitra kerja kelurahan, melainkan partisipasi yang menempatkan masyarakat sebagai bagian dari kelurahan tersebut. Yang mana masyarakat hanya sekedar ikut serta saja dalam menjalankan program pemerintah. Kurangnya kerjasama pemerintah kelurahan dengan swasta juga menjadi kelemahan dalam penciptaan good government di kelurahan Air Molek I.

## **VI.2. Saran**

Untuk dapat menciptakan tatanan pemerintahan. Pemerintahan yang baik, bukan saja diperlukan sebuah komitmen yang tinggi tetapi juga dibutuhkan disiplin kerja yang tinggi. Untuk meningkatkan disiplin kerja aparatur kelurahan, Lurah sebagai pimpinan kelurahan perlu memberikan sanksi kepada aparatur yang melanggar peraturan yang ada di kelurahan tersebut.

Selain sanksi dan hukuman yang diberikan kepada aparatur kelurahan, perlu juga diterapkan proses pengawasan yang baik yang dilakukan oleh Lurah kepada setiap aparatur kelurahan maupun setiap kepala lingkungan yang ada di kelurahan tersebut. Dengan adanya pengawasan ini maka aparatur kelurahan dan juga kepala lingkungan akan bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Pemerintah kelurahan juga perlu menjalin hubungan yang baik, hubungan yang bersifat mitra kerja antara pemerintah kelurahan dengan organisasi kemasyarakatan maupun pihak swasta yang ada di kelurahan tersebut. Dengan adanya hubungan yang baik ini pemerintah kelurahan Air Molek I akan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam rangka menciptakan good government di kelurahan Air Molek I ataupun untuk mencapai tujuan pemerintahan kelurahan Air Molek I. Dengan adanya hubungan yang baik antara pemerintah dengan organisasi kemasyarakatan dan juga pihak swasta, pemerintah kelurahan Air Molek I juga akan dapat dengan mudah untuk mengembangkan good government menjadi good governance.

Pemerintahan kelurahan Air Molek I juga perlu memberikan penyuluhan kepada masyarakat, organisasi kemasyarakatan maupun pihak swasta mengenai konsep good government. Hal ini bertujuan untuk menjadikan organisasi kemasyarakatan dari pihak swasta yang ada di kelurahan Air Molek I dapat diandalkan dalam menciptakan suatu pelayanan yang prima di kelurahan tersebut dan juga dalam mempercepat pembangunan kelurahan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwianto, agus dkk, 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta, Gajahmada University Pres.
- Juliantara, Dadang, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Pembaruan.
- \_\_\_\_\_, 2004, *Pembaruan Kabupaten: Arah Realitas Otonomi Daerah*, Yogyakarta, Pustaka Jogja Mandiri.
- Kumorotomo, Wahyudi, April 2005, *Akuntabilitas Birokrasi Publik: sketsa pada masa transisi*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Labolo, Mohadam, 2006, *Memahami Ilmu Pemerintahan; suatu kajian, konsep dan pengembangannya*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Loina, Lalolo Krina, P. 2003, *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi: Makalah*, Jakarta, Sekretariat Good Publik Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Kybernologi (Ilmu Pengetahuan Baru)*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Osborne, David dan Ted Gaebbler, 1999, *mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing Government): mentransformasikan semangat wirausaha kedalam sector public*, Jakarta, Taruna Grafika.
- Rasyid, Muhammad Ryass dalam Mohadam Labolo, 2006, *Memahami Ilmu Pemerintahan; suatu kajian, konsep dan pengembangannya*, Jakarta, Rajawali Press.
- Salim, Peter dan Yanni Salim, 2002 *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta, Modern English Press.
- Singarimbun, Masri, 1995, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, LP3S.
- Soekanto, Soejono, 1997, *Sosiologi Sebagai Suatu Pengantar*, Jakarta, Rajawali Pers
- Strong, C.F, Dalam Inu Kencana Syafiie, 2005, *Pengantar Ilmu pemerintahan*, Bandung, Refika Aditama.
- Sugiono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.

Suhady, Idup dan Desi Fernada, 2005, *Dasar-dasar Good Governance*, Jakarta, Diklat Lembaga Administrasi Negara Indonesia.

Sunardjo, R.H. Unang, 1984, *Pemerintahan Desa dan Kelurahan*, Bandung Trsito.

Syafiie, inu kencana, 2005, *pengantar Ilmu pemerintahan*, Bandung, Refika Aditama.

Utumo, Warsito, 2006, *Administrasi Publik Baru*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Thoha, Miftah, 1990, *Kepemimpinan dan Menejemen Suatu Pendekatan Prilaku*, Bandung, Sinar Baru.

Wibowo, Eddi dkk, 2004, *Memahami Good Government Governance dan Good Corporate Government*, Yokyakarta, YPAPI.

Widodo, Joko, 2005, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Malang, Bayu Media Publishing.

Wilson, dalam Inu Kencana Syafiie, 2005, *Pengantar Ilmu Pemerintah*, Bandung, Refika Aditama.

Widjaya, A. W, 1996, *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*, Jakarta, P.T. Raja Grafindo Persada.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

UU No. 5 Tahun 1979 Tentang Pemerintahan Desa.

UU No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintahan No. 73 Tentang Kelurahan.

Kelurahan Keputusan Mentri Dalam Negri No. 65 tahun 1999 tentang Pedoman umum Pengaturan Mengenai Pembentukan

[www.bkn.go.id](http://www.bkn.go.id) akses pada tanggal 1 Januari 2009.

[www.depdagri.co.id](http://www.depdagri.co.id) akses pada tanggal 1 Januari 2009.

[www.google.com](http://www.google.com). Akses pada tanggal 25 Januari 2009.

[www.pemkabinhu.go.id](http://www.pemkabinhu.go.id) akses pada tanggal 15 Januari 2009.

[www.Transparansi.or.id](http://www.Transparansi.or.id) akses pada tanggal 6 Februari 2009.



## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kecamatan rakit kulim tanggal 10 Agustus 1985, penulis merupakan anak ketiga dari 5 bersaudara dari ayahanda sin tau. dan Ibunda Hj. amira. Penulis mengawali pendidikan dari tahun 1991 di di SD TL. Sei. parit, kemudian pada tahun 1997 penulis melanjutkan pendidikan di MTS AL-ALITTIHADIYAH Rumbai-Pekanbaru, dan pada tahun 2000 melanjutkan pendidikan ke MAN 1 Pekanbaru. Dan akhirnya di tahun 2004 penulis mendaftarkan diri untuk melanjutkan pendidikan di bangku Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil Jurusan Administrasi Negara di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Dalam masa perkuliahan penulis pernah mengikuti kursus komputer di LP3I selama 2 bulan dan dibulan Juli-Agustus 2008 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama 2 bulan di Kantor Walikota Pekanbaru. pada tanggal 24 Januari 2011 penulis dinyatakan lulus ujian sarjana dengan mendapat gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
I.1. Daftar pelayanan administrasi public dikantor lurah Air Molek I Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu. ....	3
.....	
IV.2. Pekerjaan masyarakat kelurahan air molek I kecamatan pasir penyu Kabupaten Indragiri Hulu.....	35
V.3 Umur responden birokrat di kantor Lurah Air Molek I Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu.....	39
V.4. Jenis Kelamin Responden birokrat pada Kantor lurah air molek I kecamatan pasir penyu Kabupaten Indragiri Hulu .....	40
V.5. Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparatur kelurahan telah mempublikasikan informasi mengenai peraturan yang ada dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.....	41
V.6 Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparatur kelurahan dalam menjalankan tugas pelayanan telah memprioritaskan kepentingan pengguna jasa? .....	42
V.7 Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparatur kelurahan dalam menjalankan tugas pelayanan telah menggunakan acuan pelayanan yang ada di kelurahan ini? .....	42

- V.8. Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparaturn kelurahan telah berusaha memberikan kualitas yang terbaik?  
 ..... 43
- V.9 Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan aparaturn kelurahan?  
 ..... 43
- V.10. Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa seluruh aparat kelurahan mengetahui dan memahami aturan-aturan hukum yang berlaku?  
 ..... 44
- V.11 Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa Lurah telah memberikan sanksi tegas kepada aparat kelurahan yang melanggar peraturan yang ada?  
 ..... 44
- V.12 Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa sanksi tersebut membuat aparaturn kelurahan lebih baik dalam menjalankan tugasnya?  
 ..... 45
- V. 13 Setujuksh Bapak/ibu/sdr bahwa sistem pelayanan di kelurahan ini senantiasa mengacu/berpedoman pada ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku? ..... 45
- V.14. Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparaturn kelurahan mendapatkan pengawasan dari Lurah? ..... 46
- V.15. Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparat kelurahan telah menyediakan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggung jawab pemerintah?

.....	46
V.16 Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparat kelurahan telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi yang ada? .....	47
V.17 Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa pemerintah kelurahan telah menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar? .....	47
V.18 Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa pemerintah kelurahan telah menjalin kerja sama dengan pihak lain dalam menyebar luaskan informasi yang ada? .....	48
V.19 Setujukah bapak/ibu/sdr bahwa aparatur keluhan pernah mengadakan jejak pendapat mengenai pelayanan yang di berikan oleh pemerintah kelurahan? .....	48
V.20 Setujukah Bapak/Ibu/Sdr Bahwa Pemerintah Kelurahan Pernah Mengadakan Diskusi Public Dengan Masyarakat? .....	49
V.21 Setujukah Bapak/Ibu/Sdr Bahwa Masyarakat telah terlibat Dalam Pelayanan Administrasi Dikelurahan Ini? .....	50
V.22 Setujukah Bapak/Ibu/Sdr Bahwa pemerintah kelurahan pernah mengajak masyarakat untuk terlibat dalam pemberian pelayan? .....	50

V.23 Setujukah Bapak/Ibu/Sdr Bahwa aparaturn kelurahan menghargai keterlibatan masyarakat?

..... 51

V.24 Setujukah Bapak/Ibu/Sdr Bahwa keterlibatan masyarakat tersebut bersifat aktif?

..... 51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar

Hubungan antar sektor (Widodo, 2005:113).....	20
Bagan kerangka konsep.....	28
Struktur organisasi kelurahan Air Molek I .....	39