

b. Keadaan Demografis

Wilayah Kelurahan Polehan memiliki jumlah penduduk sebanyak 17.278 jiwa, dan Kepala Keluarga (KK) sebanyak 4.755 buah KK. Berikut ini penulis tampilkan beberapa tabel yang menunjukkan data-data penduduk wilayah Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing menurut klasifikasinya masing-masing :

TABEL 1
JUMLAH PENDUDUK KELURAHAN POLEHAN
BERDASARKAN AGAMA

No.	Agama	Jumlah (Orang)	%
1	Islam	14.959	86,5%
2	Katolik	829	5%
3	Protestan	1.013	6%
4	Hindu	287	1,5%
5	Buddha	190	1%
	Jumlah Total	17.278	100%

Sumber : Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Polehan Tahun 2010

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa terdapat 5 buah agama di dalam lingkungan masyarakat kelurahan Polehan Malang, antara lain adalah agama Islam sebagai mayoritas dengan jumlah penganut sebanyak 14.959 jiwa (86,5%), dan sisanya adalah agama Kristen Protestan dengan jumlah penganut sebanyak 1.103 jiwa (6%), Kristen Katolik dengan jumlah penganut sebanyak 829 jiwa (5%), agama Hindu dengan jumlah penganut sebanyak 287 jiwa (1,5%), dan yang terakhir adalah agama Buddha dengan jumlah penganut sebanyak 190 jiwa (1%).



TABEL2
JUMLAH PENDUDUK KELURAHAN POLEHAN
BERDASARKAN MATA PENCAHARIAN

No.	Jenis Mata Pencaharian	Jumlah (Orang)	%
1	Petani	-	-
2	Nelayan	-	-
3	Pengusaha Sedang / Besar	3	0,1%
4	Pengrajin / Industri Kecil	52	2,4%
5	Buruh Industri	84	4%
6	Buruh Bangunan	595	30,5%
7	Buruh Pertambangan	-	-
8	Buruh Perkebunan	-	-
9	Pedagang	213	10%
10	Pengangkutan	75	4%
11	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	621	32%
12	Anggota TNI	187	9%
13	Pensiunan PNS / TNI	180	8%
14	Peternak	-	-
	Jumlah Total	1.955	100%

Sumber : Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Polehan Tahun 2010

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa dari 14 daftar umum jenis mata pencaharian di lingkungan kelurahan, terdapat 9 jenis mata pencaharian yang dijalani oleh masyarakat kelurahan polehan, antara lain adalah pengusaha sebanyak 3 orang (0,1%), pengrajin/industri kecil sebanyak 52 orang (2,4%), buruh industri sebanyak 84 orang (4%), buruh bangunan sebanyak 595 orang (30,5%), pedagang dengan jumlah 213 orang (10%), bidang pengangkutan sebanyak 75 orang (4%), Pegawai Negeri Sipil/PNS dengan jumlah mayoritas yaitu sebanyak 621 orang (32%), anggota TNI sebanyak 187 orang (9%), dan yang terakhir adalah pensiunan PNS/TNI yaitu sebanyak 180 orang (8%).



TABEL 3
JUMLAH PENDUDUK KELURAHAN POLEHAN
BERDASARKAN UMUR

No.	Umur	Jumlah (Orang)	%
1	0 – 5 Tahun	3.650	21%
2	6 – 15 Tahun	5.375	31%
3	16 – 60 Tahun	6.756	39%
4	60 Tahun keatas	1.497	9%
	Jumlah Total	17.278	100%

Sumber : Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Polehan Tahun 2010

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk kelurahan polehan yang berumur 0-5 tahun adalah sebanyak 3.650 jiwa (21%), penduduk berumur 6-15 tahun sebanyak 5.375 jiwa (31%), penduduk berumur 16-60 tahun dengan jumlah terbanyak yaitu 6.756 jiwa (39%), dan penduduk dengan umur diatas 60 tahun sebanyak 1.497 jiwa (9%).

TABEL 4
JUMLAH PENDUDUK KELURAHAN POLEHAN
BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	%
1	Belum Sekolah	1.532	9,5%
2	Tidak Tamat Sekolah Dasar (SD)	2.458	14%
3	Tamat SD / Sederajat	3.895	22,5%
4	Tamat SLTP / Sederajat	3.925	22,5%
5	Tamat SLTA / Sederajat	4.895	28%
6	Tamat Akademi / Sederajat	1.000	1%
7	Tamat Perguruan Tinggi / Sederajat	200	2%
8	Buta Huruf	100	0,5%
	Jumlah Total	17.278	100%

Sumber : Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Polehan Tahun 2010



Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa statistik penduduk kelurahan polehan berdasarkan tingkat pendidikan antara lain adalah penduduk yang belum bersekolah sebanyak 1.532 orang (9,5%), tidak tamat SD sebanyak 2.458 orang (14%), tamat SD / sederajat sebanyak 3.895 orang (22,5%), tamat SLTP / sederajat sebanyak 3.925 orang (22,5%), tamat SLTA memiliki jumlah paling banyak yaitu 4.898 orang (28%), tamat akademi / sederajat sebanyak 299 orang (2%), dan yang terakhir yaitu buta huruf sebanyak 71 orang (0,5%).

2. Susunan Organisasi

Pentingnya pengorganisasian suatu unit kerja diperlukan pelaksanaan dan program kerja. Oleh karena pengorganisasian kerja merupakan pengaturan dan pembagian kerja yang ada pada organisasi itu, dimana dengan adanya pembagian kerja akan memudahkan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Untuk mengetahui tugas, fungsi, kedudukan, serta tanggungjawab yang diemban oleh masing-masing orang dalam organisasi, perlu dibuat suatu susunan yang jelas tentang pembagian kerja dan kedudukan.

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka kerjasama dari berbagai bagian menurut pola yang menghendaki adanya tata tertib, penyusunan yang logis dan hubungan yang serasi. Jadi dalam struktur organisasi terdapat rangka yang menunjukkan segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam hal ini struktur organisasi yang digunakan oleh Kelurahan Polehan adalah organisasi garis dan staff. Dalam hal ini pimpoinan memberikan wewenang kepada beberapa pegawainya yang masing-masing membawahi staff sendiri-sendiri sesuai dengan bidang pekerjaannya dan staf yang ada diberi tugas tanggungjawab kepada atasannya secara langsung. Pimpinan tertinggi dalam struktur ini dipegang oleh Lurah yang didalam tugasnya dibantu oleh Sekretaris Lurah ().

Adapun susunan organisasi Kelurahan Polehan adalah sebagai berikut :





Berdasarkan struktur organisasi diatas, dapat diketahui bahwa struktur organisasi pada Kelurahan Polehan memiliki unsur-unsur yang terdiri dari :

1. Unsur pimpinan yaitu Lurah
2. Unsur Pembantu yang terdiri dari :
 - Sekretariat
 - Seksi Pemerintahan, Ketentraman & Ketertiban Umum
 - Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan
 - Seksi Kesejahteraan Sosial
 - Seksi Pelayanan Umum
 - Kelompok Jabatan Fungsional

3. Keadaan Pegawai Kelurahan Polehan

Keadaan para pegawai pada Kelurahan Polehan perlu untuk diketahui karena pegawai merupakan hal yang pokok dalam sebuah organisasi dimana pegawai adalah orang-orang yang akan menentukan apakah tugas dan fungsi serta tanggung jawab yang diemban oleh suatu instansi akan dapat terlaksana dan terwujud seperti apa yang telah diharapkan. Dalam hal ini seperti data yang telah diperoleh dari lapangan, maka yang akan dipaparkan adalah mengenai jumlah pegawai menurut pangkat, jabatan, tingkat pendidikan dan latihan jabatan yang pernah dijalani. Kesemuanya ini akan berpengaruh terhadap kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.

a. Keadaan pegawai berdasarkan pemangku jabatan struktural

Peranan pimpinan dalam suatu organisasi sangat menentukan maju tidaknya atau berkembangnya suatu organisasi, karena koordinasi dan kerjasama akan berjalan dengan baik apabila dipimpin oleh pimpinan yang bijaksana, pimpinan juga tidak mungkin berjalan sendiri tanpa ada yang membantu. Pada kantor Kelurahan Polehan terdapat pejabat struktural, pejabat struktural ini yang akan bertanggung jawab terhadap jalannya program kerja pada Kantor Kelurahan Polehan.

Berikut ini akan disajikan data pada tabel 5 tentang pegawai pemangku jabatan struktural yang ada pada Kantor Kelurahan Polehan.



TABEL 5
SUSUNAN PEGAWAI KELURAHAN POLEHAN
BERDASARKAN PEMANGKU JABATAN STRUKTURAL
TAHUN 2009

No.	Jabatan	Golongan	Tingkat Pendidikan
1	Lurah	III/d	S1
2	Sekretariat	III/d	S1
3	Kasie Pemerintahan, Ketentraman & Ketertiban Umum	III/c	SLTA
5	Kasie Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan	III/d	S1
6	Kasie Kesejahteraan Sosial	III/b	S1
7	Kasie Pelayanan Umum	III/c	SLTA

Sumber Data: Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Polehan, Tahun 2010

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa pegawai Kelurahan Polehan yang menduduki jabatan struktural rata-rata berpendidikan tinggi dengan golongan yang berbeda-beda. Dari tujuh pegawai yang menduduki jabatan struktural, ada dua pegawai yang berpendidikan SLTA yaitu Kasie Pemerintahan, Ketentraman & Ketertiban Umum yang mempunyai golongan III/c dan Kasie Pelayanan Umum yang mempunyai golongan III/c. Sedangkan pegawai lain memiliki pendidikan setingkat yaitu Sarjana (S1) diantaranya adalah Lurah yang memiliki golongan III/d, Sekretaris Lurah yang mempunyai golongan III/d, Kasie Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (PMK) yang mempunyai golongan III/d, dan yang terakhir adalah Kasie Kesejahteraan Sosial yang mempunyai golongan III/b.

b. Keadaan pegawai berdasarkan pangkat dan golongan

Golongan dan pangkat merupakan kedudukan yang menunjukkan pangkat seorang PNS dan rangkaian susunan kepegawaian yang didasarkan sebagai dasar penggajian serta pengangkatan dalam suatu jabatan tertentu. Golongan seorang pegawai dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan masa kerja/pengabdian. Golongan kepangkatan terdiri dari golongan I sampai dengan golongan IV. Pegawai yang telah memiliki golongan IV memiliki jabatan struktural dalam satuan organisasi pemerintahan seperti Camat.

Berdasarkan dari data yang tersedia, jumlah pegawai berdasarkan pangkat dan golongan pada Kelurahan Polehan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :



TABEL 6
DAFTAR PEGAWAI KELURAHAN POLEHAN
BERDASARKAN PANGKAT DAN GOLONGAN
TAHUN 2009

No.	Pangkat	Golongan	Jumlah (Orang)
1	Penata Tingkat I	III / d	3
2	Penata	III / c	2
3	Penata Muda Tingkat I	III / b	1
4	Penata Muda	III / a	1
5	Pengatur Tingkat I	II / d	1
6	Pengatur Muda	II / a	2
7	Juru Tingkat I	I / d	1
	Jumlah Total		11

Sumber : Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Polehan Tahun 2010

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa klasifikasi susunan kepangkatan dan golongan dari pegawai Kelurahan Polehan yaitu golongan III/d sebanyak 3 orang, golongan III/c sebanyak 2 orang, golongan III/b sebanyak 1 orang, golongan III/a sebanyak 1 orang, golongan II/d sebanyak 1 orang, golongan II/a sebanyak 2 orang, serta golongan I/d sebanyak 1 orang. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepangkatan pegawai yang tertinggi yang terdapat pada Kelurahan Polehan adalah Penata Tingkat I dan yang terendah adalah Juru Tingkat I. Sedangkan jumlah pangkat yang terbanyak adalah Penata Tingkat I yang terdiri dari 3 orang, dan jumlah yang paling sedikit adalah rata antara Penata Muda Tingkat I, Penata Muda, Pengatur Muda Tingkat I, dan Juru Tingkat yang masing-masing berjumlah 1 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai yang ada mempunyai pangkat yang sesuai dengan beban tugasnya sehingga tidak ada kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi yang diharapkan.



c. Keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan pegawai akan berpengaruh terhadap penyelesaian berbagai tugas dan pekerjaan yang diemban oleh setiap pegawai karena pendidikan merupakan syarat penting bagi seorang pegawai untuk menambah pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu jenis pekerjaan yang diberikan pada setiap pegawai harus disesuaikan dengan kualifikasi pendidikan dari pegawai yang bersangkutan.

Tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai Kelurahan Polehan akan disajikan dalam tabel 2 berikut ini :

TABEL 7
DAFTAR PEGAWAI KELURAHAN POLEHAN BERDASARKAN
TINGKAT PENDIDIKAN
TAHUN 2009

No.	Pendidikan	Jumlah (Orang)	%
1	SD	2	18%
2	SLTP	-	-
3	SLTA / SMK	5	46%
4	D3 / Diploma	-	-
5	STPDN	-	-
6	S1 / Sarjana	4	36%
7	S2 / Magister	-	-
	Jumlah Total	11	100%

Sumber Data : Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Polehan, Tahun 2010

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa pendidikan dari pegawai rata-rata adalah SLTA/SMK dengan sisanya adalah lulusan Sarjana dan 2 orang berpendidikan SD. Walaupun tidak semuanya pegawai berpendidikan sarjana, mereka dapat menutupinya dengan pengalaman yang mereka miliki di bidangnya masing-masing. Dengan memiliki pendidikan dan pengalaman yang beragam ini diharapkan pegawai dapat menyelesaikan tugas dinas secara baik dan tanggung jawab.



Dari informasi yang diperoleh dari Bapak Eddy selaku Kasie Pelayanan Umum di Kelurahan Polehan tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan yang ada sekarang ini sudah lumayan memenuhi kebutuhan, akan tetapi tentunya masih perlu ditingkatkan derajat profesionalitasnya dalam pengembangan karier dimasa mendatang.

4. Visi dan Misi

Visi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang No.11 Tahun 2000 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan dan Kelurahan Kota Malang.

Misi

- Meningkatkan kualitas kehidupan umat beragama dan nilai sosial budaya yang tumbuh berkembang dalam masyarakat;
- Meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan melalui perbaikan sistem dan prosedur pelayanan;
- Memberdayakan golongan ekonomi lemah dalam menghadapi krisis ekonomi dan arus globalisasi;
- Membudayakan budaya tertib hukum sampai pada tingkat institusi dan masyarakat lapisan terbawah;
- Mengoptimalkan sumber-sumber pendapatan asli daerah melalui intensifikasi potensi di daerah;
- Memperbaiki kualitas lingkungan melalui peningkatan kesadaran masyarakat dan pengendalian pembuangan limbah industri dan rumah tangga.



5. Tugas dan Fungsi Pegawai Kelurahan Polehan

Lurah

Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam 3, mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

Sekretaris Kelurahan

Sekretaris Kelurahan melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Sekretaris Kelurahan mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja);
2. Pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
3. Penyusunan Penetapan Kinerja (PA);
4. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
5. Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan;
6. Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan, dan kepustakaan;
7. Pelaksanaan administrasi dan pembinaan pegawai;
8. Pengelolaan anggaran dan retribusi;
9. Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai;
10. Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan;
11. Pelaksanaan inventarisasi aset/kekayaan daerah yang ada di Kelurahan;
12. Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;
13. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
14. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website Pemerintah Daerah;



15. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
16. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Seksi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Umum

Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum di tingkat Kelurahan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana yang dimaksud diatas, Seksi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Umum mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana program dan kegiatan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum di tingkat Kelurahan;
2. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
3. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum Kelurahan;
4. Penyusunan monografi Kelurahan;
5. Pelaksanaan pembinaan Perlindungan Masyarakat (LINMAS);
6. Penanggulangan bencana alam dan pengungsi;
7. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
8. Fasilitasi kegiatan organisasi sosial kemasyarakatan;
9. Pelaksanaan administrasi dan registrasi pertanahan;
10. Pelaksanaan pemberian pengantar untuk pemberian pertimbangan teknis izin keramaian di wilayah Kelurahan;
11. Pemantauan dan pelaporan pelaksanaan perijinan di wilayah Kelurahan;
12. Pemantauan terhadap perkembangan kegiatan Pedagang Kaki Lima (PKL) di wilayah Kelurahan;
13. Pengkoordinasian penyelenggaraan kerjasama dengan perangkat daerah maupun kelompok masyarakat di tingkat Kelurahan;
14. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
15. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Lurah sesuai tugas dan fungsinya.



Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pemberdayaan masyarakat di Kelurahan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di penjelasan diatas, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan pembangunan di tingkat Kelurahan;
2. Pelaksanaan program di bidang pemberdayaan masyarakat dan pembangunan di Kelurahan;
3. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian program bidang pemberdayaan masyarakat;
4. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan dan perburuhan di wilayah Kelurahan;
5. Penyusun profil Kelurahan;
6. Pembinaan dan pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, pertambangan, kepariwisataan, perkoperasian, Usaha Kecil Menengah (UKM), dan golongan ekonomi lemah di wilayah kerjanya;
7. Pelaksanaan pembinaan lingkungan hidup;
8. Fasilitasi pengajuan proyek – proyek pembangunan oleh masyarakat;
9. Pelaksanaan pengembangan perekonomian kelurahan di wilayah kerjanya;
10. Pemberian pengantar pertimbangan teknis atas usaha informal dan/atau pedagang kaki lima;
11. Pengkoordinasian upaya peningkatan partisipasi dan swadaya masyarakat dalam bidang pembangunan, peningkatan kualitas lingkungan dan pemukiman;
12. Pengkoordinasian kegiatan kelompok jabatan fungsional;
13. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
14. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Masyarakat melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang kesejahteraan masyarakat di Kelurahan.

Untuk melaksanakan pokok tugas seperti yang dimaksud diatas, Seksi Kesejahteraan Masyarakat mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana program dan kegiatan kesejahteraan masyarakat di tingkat Kelurahan;
2. Pelaksanaan program bidang kesejahteraan rakyat;
3. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian program bidang kesejahteraan masyarakat;
4. Pelaksanaan pemberian bantuan sosial, pembinaan kepemudaan dan olah raga, serta peningkatan peranan perempuan;
5. Pelaksanaan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan, kesenian dan kesehatan masyarakat;
6. Pemantauan dan pelaporan terjadinya kerawanan sosial, wabah penyakit menular dan kesehatan masyarakat;
7. Pelaksanaan administrasi dan pemberian pertimbangan teknis nikah, talak, cerai dan rujuk (NTCR);
8. Pelaksanaan pemberian pengantar bepergian haji;
9. Pelaksanaan pemberian keterangan kelahiran dan kematian;
10. Pelaksanaan pengawasan atas kondisi terjadinya rawan pangan;
11. Pelaksanaan pemberian pertimbangan teknis status sosial;
12. Pendataan masalah kesejahteraan sosial;
13. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
14. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.



Seksi Pelayanan Umum

Seksi Pelayanan Umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pelayanan umum di Kelurahan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana program dan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan umum di tingkat Kelurahan;
2. Pelaksanaan pelayanan masyarakat berupa pemberian pengantar penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Susunan Keluarga dan keterangan penduduk lainnya;
3. Pelaksanaan pemberian pengantar dan legalisasi surat atau surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat;
4. Pelaksanaan pemberian pengantar untuk pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
5. Pelaksanaan pemantauan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
6. Pelaksanaan pungutan atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah kerjanya;
7. Pelaksanaan administrasi kependudukan;
8. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
9. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
10. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional sebagaimana dalam susunan organisasi dan tata laksana Kelurahan, dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten. Kelompok jabatan fungsional yang terbagi dalam beberapa kelompok jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahliannya.

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan kegiatan dengan bidang tenaga fungsional masing-masing sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jumlah dari tenaga fungsional ditentukan sesuai kebutuhan dan beban kerja, sedangkan jenis dan jenjang tenaga fungsional diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.



B. Data Fokus Penelitian

1. Kemampuan Aparatur Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat

a. Hubungan kerjasama dalam melaksanakan tugas

Hubungan kegiatan pemerintahan semakin lama terasa kian bertambah rumit dari kompleks permasalahan yang dihadapi. Untuk menghadapi setia permasalahan yang timbul diperlukan sikap dan perhatian yang serius dan sungguh-sungguh agar tidak memberikan dampak yang negatif terhadap kelancaran pelaksanaan tugas-tugas di lapangan.

Suatu kegiatan atau pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik apabila terdapat adanya kerjasama yang melibatkan peran serta dan bantuan orang lain. Hal ini juga dirasakan oleh Pemerintah Kelurahan Polehan. Dalam rangka mencapai hasil kerja yang secara optimal, mutlak diperlukan adanya hubungan kerjasama antar sesama pegawai maupun dengan masyarakat. Hal ini sesuai dengan wawancara peneliti dengan Bapak Dedy Indrawan selaku Sekretaris Lurah yang menyatakan:

“Dalam organisasi Pemerintah Kelurahan Polehan telah ada mekanisme hubungan kerjasama yang jelas, baik itu dalam hubungan perintah maupun hubungan pertanggungjawaban. Khusus pelayanan administrasi surat nikah, talak, cerai dan rujuk (NTRC), dan surat keterangan kelahiran dan kematian ditangani oleh pegawai di bidang Kesejahteraan Masyarakat (Seksi Kesra), bidang pemerintahan ini dipimpin oleh Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat dan bertanggung jawab kepada Kepala Kelurahan. Namun demikian mekanisme hubungan kerja tersebut tidak bersifat kaku dan statis tapi menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada”. (Hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Lurah tanggal 9 Februari 2010 di tempat kerjanya).

Untuk menciptakan kondisi tersebut diperlukan adanya keluwesan dalam pelaksanaan tugas yang harus diselesaikan, dengan kata lain tidak terlalu kaku dengan aturan-aturan dan rutinitas kerja, serta dengan tetap mengutamakan pelayanan masyarakat.

Berkenaan dengan hal tersebut, berikut ini kami sampaikan data hasil wawancara peneliti dengan bapak R. Pratomo, BA selaku Lurah Polehan bahwa

“Dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat sangat diperlukan adanya hubungan kerjasama dengan tetap berpedoman pada prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Agar tercipta suasana yang harmonis yakni adanya keserasian, keselarasan serta tidak adanya tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas. Selain itu juga perlu diciptakan keluwesan kerja agar prinsip pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar”. (Hasil wawancara peneliti dengan Lurah Polehan tanggal 9 Februari 2010 di ruang kerjanya).



Dengan menyimak beberapa keterangan tersebut dapat diketahui bahwa untuk menghindari adanya kekakuan dan penumpukan tugas diperlukan adanya keluwesan dan kerjasama antar pegawai, akan tetapi dengan tidak mengabaikan mekanisme kerja yang telah ada atau ditentukan.

b. Semangat kerja yang dimiliki pegawai

Semangat baru yang dimiliki oleh pegawai membawa konsekuensi terhadap diperlakukannya kepekaan-kepekaan kerjasama dalam rangka tetap terjalinnya satu kesatuan dalam upaya membangun negara dan bangsa Indonesia dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian sesuai dengan tugas dan fungsi pemerintahan sebagai pelayanan masyarakat yang sebaik-baiknya diperlukan suatu pemerintahan yang tidak lain adalah untuk membentuk suatu sistem yang sehat dan kondusif bagi pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang mengarah pada kepentingan masyarakat. Maka dari itu untuk mencapai tujuan tersebut harus dibutuhkan adanya kinerja pegawai yang mendukung pelaksanaan tugas pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Salah satu indikator yang juga digunakan untuk mengukur kinerja tersebut adalah dengan adanya semangat kerja. Kenapa demikian? Karena semangat kerja berkaitan langsung dengan individu pegawai yang menyangkut sikap, dan perasaan pegawai berupa kesediaan untuk melaksanakan tugas-tugasnya secara ikhlas guna mencapai keberhasilan yang telah menjadi tujuan bersama.

Kesanggupan untuk bekerjasama antar anggota dalam suatu organisasi manapun merupakan suatu keharusan dan merupakan konsekuensi saat memasuki dan menjadi anggota organisasi tersebut. Jadi dengan kata lain apabila seseorang sudah masuk dalam suatu organisasi, maka sewajarnya harus mematuhi dan bertindak atas nama organisasi yang telah mempunyai ketentuan-ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan.

Sebuah kantor Kelurahan dalam bekerja menjalankan tugas-tugasnya tidak sendiri dalam artian berada dalam sebuah organisasi yang saling bekerja sama, ditekan pada kesediaan untuk saling bekerjasama dengan aparat yang lain agar dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik sehingga dapat mewujudkan tujuan bersama. Dengan demikian para pegawai yang bekerja didalamnya telah terikat dengan peraturan Pemerintah Kelurahan yang telah ditetapkan termasuk didalamnya dalam mengenai hak dan kewajiban setiap pegawai.



Pernyataan diatas sesuai dengan pernyataan Bapak Dedy Indrawan ST.MT selaku Sekretaris Kelurahan tanggal 9 Februari 2010 yang mengatakan bahwa :

“Semua pegawai yang duduk / yang bekerja di kantor Kelurahan ini saling membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bahkan pegawai yang lain yang bukan bidangnya ikut saling membantu dikala pemohon pelayanan banyak berdatangan dikantor ini. Biasanya jenis pelayanan banyak diminta oleh masyarakat di kantor ini salah satunya adalah Kartu Susunan Keluarga (KK/KSK). Pelayanan tersebut ditangani oleh pegawai dibidang pelayanan umum (Seksi Pelayanan Umum), namun apabila pegawai di bidang pelayanan umum ini semuanya sibuk dikarenakan banyaknya pemohon atas pelayanan ini, maka pegawai di bidang lainnya seperti pegawai di bidang kesejahteraan masyarakat ikut membantunya”. (Hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Kelurahan tanggal 9 Februari 2010 di ruang kerjanya).

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa adanya sikap saling memahami diantara para pegawai dalam menjalankan tugasnya meskipun tidak mendetail dan teknis dapat menunjukkan para pegawai mempunyai rasa senasib sepenanggungan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan kemauan dan kesediaan untuk saling membantu apabila banyak tugas yang harus diselesaikan. Hal ini tentunya dapat mendorong gairah kerja pegawai agar lebih meningkat dan pada akhirnya dapat membantu kelancaran pelaksanaan tugas. Hasil dari pelaksanaan tugas tersebut merupakan bukti bahwa semangat kerja pegawai kelurahan cukup tinggi.

Apabila melihat kegiatan para pegawai di bidang pemerintahan ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar mereka mempunyai tugas yang dilakukan secara rutin, berikut petikan wawancara peneliti dengan Bapak Joko Supiyoto selaku Kasie Pemerintahan, bahwa :

“Kegiatan setiap hari kami disini adalah melayani masyarakat yang memerlukan pelayanan dan bagi saya khususnya di bidang kesejahteraan masyarakat yang salah satunya adalah melayani administrasi dari surat nikah, talak, cerai dan rujuk (NTRC) dan juga surat keterangan kelahiran dan kematian seperti yang sudah difokuskan pada penelitian skripsi saudara, hal ini merupakan pekerjaan rutin dan kewajiban yang harus kami lakukan sebagai abdi masyarakat, jadi kami sudah biasa memberikan pelayanan seperti ini kepadamasyarakat yang membutuhkan. (Hasil wawancara peneliti dengan Kasie Kesejahteraan Sosial tanggal 8 Februari 2010).

Berdasarkan hasil wawancara diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Polehan khususnya di bidang kesejahteraan masyarakat sudah merasa biasa dan membiasakan diri dengan pekerjaan mereka sehari-hari karena mereka sadar bahwa hal itu sudah merupakan kewajiban mereka sebagai abdi masyarakat.



c. Kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas

Dengan mengevaluasi kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, dapat ditarik beberapa segi positifnya antara lain adalah mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat, dan menumbuhkan inovasi pelayanan kepada masyarakat pada masing-masing unit pelayanan, serta dapat menciptakan hubungan timbal balik antara masyarakat dengan para pegawai dalam segala bentuk penyelenggaraan pelayanan tugas-tugas yang berhubungan dengan warga masyarakat.

Sejalan dengan kemajuan jaman dan dinamika perkembangan kehidupan masyarakat mengakibatkan semakin meningkat pula kompleksitas permasalahan dan tuntutan masyarakat. Untuk mengimbangi laju perkembangan dan dinamika kehidupan masyarakat yang demikian cepat, diperlukan suatu pemerintahan yang responsif, akomodatif, dan sensitif terhadap keperluan yang sangat beragam. Salah satu pengaruhnya antara lain adalah ditempatkannya sumber daya manusia pada posisi yang utama untuk mengukur suatu keberhasilan. Pembangunan yang dicanangkan oleh pemerintah tidak hanya dititikberatkan kepada pembangunan yang secara fisik saja, akan tetapi pembangunan yang meliputi perbaikan dan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), terutama perbaikan pada pegawai-pegawai pemerintahan, dalam hal ini adalah pegawai pemerintah kelurahan akan memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan begitu terpenuhilah kebutuhan masyarakat dan akan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur.

Kemampuan pegawai Kelurahan Polehan dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari kutipan wawancara peneliti dengan Kasie Pemerintahan, Ketentraman & Ketertiban. Berikut ini petikan wawancara peneliti dengan Bapak Joko Supiyoto selaku Kasie Pemerintahan, Ketentraman & Ketertiban Umum di Kelurahan Polehan :

Pada tahun 2009 kemarin, pegawai Kelurahan Polehan khususnya pegawai di bidang pemerintahan dan juga Kesejahteraan Sosial telah mampu meningkatkan mutu pelayanan terutama pelayanan terutama pelayanan KTP, dan pelayanan lainnya menghasilkan pelayanan Kartu Akte Kelahiran (KAK) sebanyak 317 jiwa, pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebanyak 615 jiwa, pelayanan Kartu Keluarga (KK) sebanyak 720 jiwa. Sedangkan untuk urusan NTCK terdapat sebanyak 206 untuk urusan Nikah dan 12 untuk urusan Cerai. Ini menunjukan bahwa pelayanan yang



dihasilkan pegawai Kelurahan Polehan semakin meningkat. (Hasil wawancara dengan Kasie Pemerintahan, Ketentraman & Ketertiban dan Kasie Kesejahteraan Sosial pada tanggal 8 Februari 2010).

2. Kinerja proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan kepada masyarakat

a. Prosedur Pelayanan

Untuk mempermudah proses pelayanan, diperlukan aturan yang jelas yang tertuang pada prosedur yang berlaku dalam instansi tersebut. Prosedur pelayanan yang tidak terlalu panjang dan mudah sangat diharapkan oleh pengguna jasa pelayanan. Pada Kelurahan Polehan prosedur pelayanan yang diberikan sesuai pada aturan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang ada pada Kelurahan Polehan dapat dilihat dari persyaratan dan tata cara pelayanan serta ketepatan waktu.

Senada yang diutarakan oleh Ibu Emie Nurwantari selaku Kasie Kesejahteraan Sosial di ruang kerjanya, bahwa :

“Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Polehan dilaksanakan berdasarkan peraturan yang ada, dimana prosedurnya dimulai dari pemenuhan persyaratan permohonan yang ada yang kemudian diserahkan pada petugas untuk diproses lebih lanjut”. (Hasil wawancara peneliti dengan Kasie Kesejahteraan Sosial tanggal 16 Februari 2010 di ruang kerjanya).

Hal itu dibenarkan oleh Bapak Yudo selaku pengguna jasa dalam kesempatan wawancara tanggal 16 Februari 2010 di ruang tunggu :

“Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Polehan dilakukan melalui proses pemenuhan persyaratan oleh kami sebagai pemohon pelayanan / pengguna jasa yang selanjutnya diproses dan kami tinggal mengambil sampai dengan waktu yang telah ditentukan sesuai dengan aturan”. (Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pemohon pelayanan tanggal 16 Februari 2010 di ruang tunggu kelurahan).

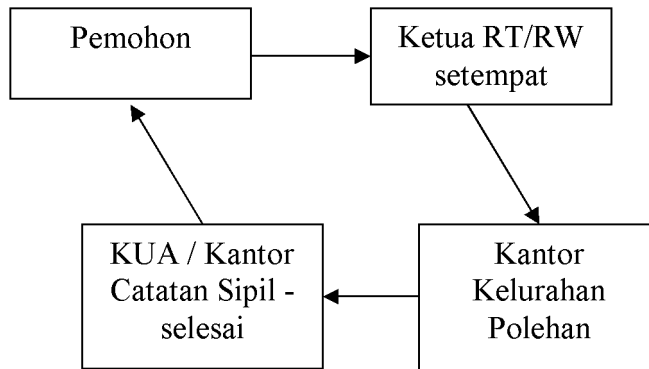
Adapun penjelasan yang lebih terperinci tentang prosedur dan persyaratan pembuatan surat Nikah, Talak, Cerai, Rujuk (NTCR) akan dipaparkan pada gambar dibawah ini :



PROSEDUR PEMBUATAN SURAT NTCR (NIKAH, TALAK, CERAH, RUJUK)

Gambar 3

Surat Nikah



Sumber : Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Polehan Tahun 2010

Berdasarkan gambar diatas, prosedur pembuatan surat Nikah yaitu dengan pemohon datang kepada Ketua RT / RW untuk meminta surat pengantar dan blangko, tergantung dari jenis pengurusan surat, terkadang pemohon tidak memerlukan izin tertulis dengan catatan Ketua RT / RW telah mengetahui dan mengizinkan secara lisan sebelumnya. Setelah meminta surat pengantar yang bertanda tangankan RT / RW, pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa surat pengantar tadi beserta berkas-berkas yang diperlukan antara lain:

1. KTP
2. Kartu Keluarga (KK)
3. Ijazah
4. Kartu Akte Kelahiran

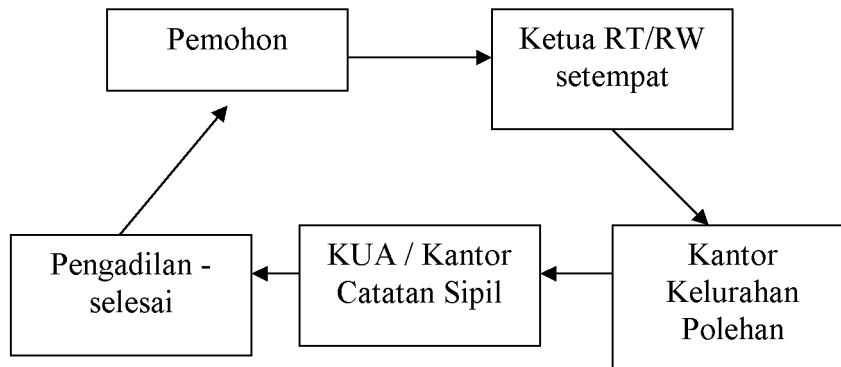
Setelah pemenuhan persyaratan tersebut, pemohon datang menyerahkan data yang diperlukan kepada petugas di Kelurahan yang kemudian akan diproses untuk selanjutnya dibawa ke Kantor Urusan Agama (KUA) bagi yang beragama Islam atau ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil.

Selanjutnya akan disajikan prosedur dan persyaratan pembuatan surat Talak/Cerai/Rujuk pada gambar dibawah ini :



Gambar 4

Surat Talak/Cerai/Rujuk



Sumber : Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Polehan Tahun 2010

Berdasarkan gambar diatas, sama halnya dengan prosedur awal surat Nikah bahwa pemohon datang kepada Ketua RT / RW untuk meminta ijin atau menandatangani surat pengantar yang kemudian dibawa ke Kantor Kelurahan untuk diproses ke tahap berikutnya, pemohon pelayanan membawa surat tersebut beserta persyaratan-persyaratan antara lain sebagai berikut :

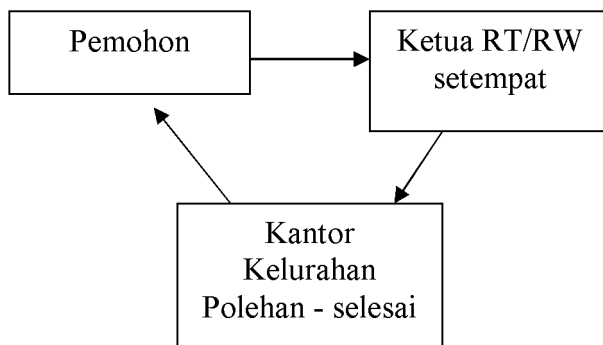
1. KTP
2. Kartu Keluarga (KK)
3. Ijazah
4. Kartu Akte Kelahiran
5. Kartu Nikah Legalisir KUA/Catatan Sipil

Setelah pemohon menyerahkan persyaratan-persyaratan diatas kepada petugas Kelurahan untuk diproses lebih lanjut, pemohon dapat melanjutkan pengurusan surat ke tahap berikutnya yang dilakukan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil atau KUA. Setelah mengurus persuratan tersebut maka pemohon dapat menyelesaikan permasalahan / permohonannya di pengadilan.



Gambar 5

Surat Kelahiran dan Kematian :



Sumber : Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Polehan Tahun 2010

Untuk mengurus surat keterangan Kelahiran dan Kematian prosedur yang harus dilakukan oleh pemohon awalnya adalah melapor atau meminta perijinan terlebih dahulu kepada Ketua RT / RW setempat. Setelah mendapatkan pengantar dari RT / RW pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa juga persyaratan-persyaratan sebagai berikut ini :

1. Kartu Keluarga (KK)
2. KTP (untuk surat kematian)
3. Kartu Akte Kelahiran (untuk surat kematian)

Setelah menyerahkan berbagai persyaratan tersebut pemohon dapat menunggu sebentar di Kelurahan agar petugas dapat menyelesaikan proses pembuatan surat sesuai keperluan dari pemohon. Setelah proses pembuatan surat selesai maka pemohon dapat langsung mengambil hasilnya saat itu juga.

Berdasarkan berbagai prosedur dan persyaratan pelayanan atas dapat diketahui / disimpulkan bahwa suatu pekerjaan tentunya akan melalui proses penyelesaian dengan melalui perencanaan yang baik dan prosedur yang ideal. Akan tetapi prosedur yang ideal untuk saat ini belum tentu mampu dan cocok digunakan selama-lamanya. Jadi penyempurnaan dari prosedur penyelesaian suatu pekerjaan harus selalu dilakukan, karena dalam perkembangannya sangat dipengaruhi oleh ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal tersebut bukan saja untuk mengatasi kesulitan-kesulitan dalam bekerja, akan tetapi untuk memperbaiki pekerjaan yang ini sedang berlangsung. Dimana hasilnya bukan hanya untuk penghematan tenaga,



waktu, uang dan ruang melainkan untuk meningkatkan semangat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Dalam pelaksanaan sehari-hari, prosedur yang telah ditetapkan tersebut kadang kala sering dilanggar oleh masyarakat sehingga masyarakat harus kembali karena tidak membawa kelengkapan syarat atau surat-surat yang telah disepakati tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Emie Nurwantari selaku Kasie Kesejahteraan Sosial Kelurahan Polehan, bahwa :

“Bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan di kelurahan ini, terlebih dahulu harus melengkapi persyaratan yang diperlukan dan telah ditetapkan. Tanpa persyaratan yang lengkap, maka pelayanan tidak akan dilaksanakan. Seringkali masyarakat yang datang meminta pelayanan kurang memenuhi persyaratan yang ada sehingga mereka harus bolak-balik ke kantor sampai persyaratan tersebut benar-benar lengkap. Hal yang seperti ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur pelayanan”. (Hasil wawancara peneliti dengan Kasie Kesejahteraan Sosial Kelurahan Polehan tanggal 16 Februari 2010 di ruang kerjanya).

Proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selalu berorientasi pada prosedur dan aturan-aturan yang telah disepakati atau ditetapkan.

Sebagai bahan perbandingan berikut ini peneliti menyajikan data hasil wawancara peneliti dengan warga masyarakat di Kelurahan Polehan yang menyatakan sebagai berikut :

“Sebelum mendapatkan pelayanan di kantor kelurahan, saya terlebih dahulu harus mengurus persyaratan lain yang harus dipenuhi seperti mengurus surat pengantar dari RT/RW yang kemudian distempel dan ditandatangani oleh Ketua RT/RW, apabila saya belum mempunyai surat tersebut maka saya tidak akan dilayani, karena ketentuannya memang demikian. Hal tersebut sebenarnya ditujukan agar proses pelayanan menjadi lebih tertib, tepat dan teratur dalam penyelesaiannya”. (Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Iswardi tanggal 16 Februari 2010 di halaman Kelurahan Polehan).

b. Waktu Pelayanan

Hasil kerja suatu lembaga atau instansi dapat dikatakan berkualitas atau tidak salah satu indikasinya antara lain dapat dilihat dari cepat atau lambatnya proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas perlu adanya dukungan dari berbagai pihak baik itu yang menyangkut kemampuan dari pegawai yang bersangkutan maupun sarana dan pelayanan yang ada.

Seiring dengan harapan Pemerintah untuk melaksanakan dan mewujudkan proses pelayanan prima kepada masyarakat, maka kemampuan dan kualitas pegawai merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan tugas-tugas



yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan adanya pegawai yang terampil, cakap, berkualitas, berwawasan luas, dan berdedikasi tinggi serta bertanggungjawab, sehingga mereka akan mampu menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Untuk lebih jelasnya berikut ini kami sajikan data hasil wawancara peneliti dengan Ibu Emie selaku Ketua Seksi Kesejahteraan Sosial yang menyatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai Kelurahan berusaha untuk menyelesaikan secara cepat dan tidak terlalu lama dengan catatan berkas yang menjadi persyaratan administrasinya harus lengkap. Memang kadangkala dalam proses pelayanan terjadi kelambanan dalam penyelesaiannya. Hal tersebut terjadi karena masih saja ditemui ketidaklengkapan dari berkas-berkas persyaratan yang seharusnya dipersiapkan oleh pemohon pelayanan sehingga pegawai Kelurahan harus meminta lagi yang bersangkutan untuk membawa atau melengkapi terlebih dahulu seluruh berkas yang diperlukan”. (Hasil wawancara peneliti dengan Kasie Kesejahteraan Sosial tanggal 16 Februari 2010 di ruang kerjanya).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, sepiantas memang alasan keterlambatan proses pelayanan diatas dapat diterima dan dibebankan apabila penyebab dan keterlambatan berasal dari kesalahan atau keteledoran masyarakat sendiri. Untuk lebih membuktikan kebenaran tersebut maka peneliti perlu mengadakan wawancara dengan warga masyarakat di Kelurahan Polehan agar data yang diperoleh sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan.

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan warga masyarakat di Kelurahan Polehan yang menyatakan bahwa :

“Sebenarnya proses-proses pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai Kelurahan seperti dalam melayani pengurusan KTP, KK, dan yang lainnya termasuk cukup singkat waktunya, dengan catatan syarat-syarat yang dibutuhkan untuk pengurusan sudah lengkap”. (Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Iswadi tanggal 16 Februari 2010 di kantor Kelurahan).

Berdasarkan hasil wawancara di atas nampak bahwa kecepatan dan proses pelayanan kepada masyarakat dapat terwujud sesuai dengan harapan yang diinginkan apabila berkas persyaratan telah lengkap dan memenuhi persyaratan yang berlaku. Disamping itu hal lain yang ikut mendukung proses pelayanan adalah adanya ketulusan, kesungguhan dan kemauan dari pegawai yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan predikat yang dimilikinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Disini nampak jelas bahwa proses penyelesaian suatu pekerjaan sangat memerlukan adanya kerjasama yang baik diantara berbagai pihak, baik itu masyarakat yang membutuhkan pelayanan maupun pihak yang melayani atau pegawai Kelurahan Polehan.



Waktu pelayanan yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan adalah berbeda-beda. Waktu penyelesaian yang paling cepat adalah pelayanan surat keterangan kelahiran dan kematian yang dapat langsung diselesaikan pada saat itu juga (1 hari). Beda dengan pelayanan surat nikah, talak, cerai, rujuk (NTCR) yang membutuhkan waktu lebih dari 1 hari yang tergantung pula dengan jenis permohonan yang diminta, apakah itu keperluan surat nikah atau cerai dan selanjutnya. Waktu penyelesaian surat NTCR juga relatif tergantung kinerja dari KUA atau Kantor Catatan Sipil dikarenakan pemohon pelayanan menerima hasil akhir dari suratnya melalui kantor-kantor tersebut.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah Kelurahan telah menetapkan biaya untuk setiap jenis pelayanan. Berikut ini kami sajikan data mengenai biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat dalam penyelesaian proses pelayanan surat nikah, talak, cerai, rujuk (NTCR) dan Surat keterangan Kelahiran dan Kematian yang diberikan kepada masyarakat :

TABEL 8
BIAYA YANG DIPERLUKAN DALAM PENGURUSAN SURAT
NTCR, DAN KETERANGAN KELAHIRAN DAN KEMATIAN

No.	Jenis Pelayanan	Biaya
1	Surat Nikah, Talak, Cerai, Rujuk (NTCR)	- Surat Nikah biayanya adalah Rp.25.000,00 - Surat Talak, Cerai, Rujuk biayanya adalah Gratis - Surat Nikah, Talak, Cerai, Rujuk biayanya adalah Gratis
2	Surat Kelahiran dan Kematian	Gratis

Sumber : Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Polehan, 2010



Dari tabel 8 diatas dapat diketahui bahwa biaya pelayanan yang harus ditanggung oleh pemohon adalah berbeda-beda. Terkecuali surat nikah, untuk surat talak, cerai, rujuk maupun keterangan kelahiran dan kematian, pihak Kelurahan tidak menarik biaya atas pelayanan tersebut tapi untuk surat nikah memang diperukan biaya sebesar Rp.25.000 (duapuluh lima ribu rupiah) yang diperuntukkan pengurusan administrasi surat.

Biaya pelayanan yang telah ditetapkan ini adalah standard, seperti yang telah disampaikan oleh Kasie bagian Kesejahteraan Sosial yang mengatakan bahwa :

“Saya rasa biaya pelayanan yang harus ditanggung oleh masyarakat pemohon pelayanan surat NTCR ataupun untuk surat kelahiran dan kematian ini adalah standar dan sesuai dengan kemampuan masyarakat. Terlebih lagi diantara pelayanan tersebut kami tidak menarik biaya kecuali dalam pengurusan surat nikah yang memang memerlukan biaya Rp.25.000 untuk administrasinya. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa murah mahalnya biaya pelayanan itu tergantung tingkat pendapatan setiap orang yang berbeda-beda. Akan tetapi selama ini belum ada keluhan masyarakat tentang biaya pelayanan yang harus ditanggung oleh masyarakat pemohon pelayanan. (Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Emie Nurwantari selaku Kasie Kesejahteraan Sosial Kelurahan Polehan di ruang kerjanya tanggal 16 Februari 2010).

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama / pembantu dalam melaksanakan pekerjaan. Fungsi sarana dan prasarana pelayanan (Moenir. 2001, h.88) antara lain adalah :

- Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;
- Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa;
- Kualitas produk yang lebih baik / terjamin;
- Ketepatan susunan stabilitas ukuran terjamin;
- Lebih mudah atau sederhana dalam gerak dan pelakunya
- Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

Sarana dan prasana pelayanan merupakan salah satu faktor yang turut menentukan dalam proses penyelenggaraan tugas pekerjaan pada suatu organisasi. Oleh karena itu, keadaan fasilitas pelayanan sangat penting dalam rangka menunjang kelancaran dari pelayanan tugas pekerjaan.



Ketersediaan akan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan guna memudahkan kelancaran pegawai juga tidak dapat dipungkiri memiliki peranan penting, seperti yang dikemukakan oleh Bapak Joko Supiyoto selaku Kasie Pemerintahan yang mengatakan bahwa :

“Tidak dapat dipungkiri apabila sarana dan prasarana kerja memang sangat dibutuhkan guna kelancaran pekerjaan. Karena tanpa adanya fasilitas bukan tidak mungkin akan menghambat proses pelayanan. Mengenai sarana dan prasarana pelayanan yang ada di kantor kami ini saya rasa sudah cukup memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di kantor ini tersedia 3 (tiga) buah komputer dan 1 (satu) buah printer yang digunakan salah satunya untuk melayani administrasi surat nikah, talak, cerai dan rujuk (NTR) dan pemberian surat keterangan kelahiran dan kematian. Sarana ini mendukung proses pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat”. (Hasil wawancara dengan Bapak Joko Supiyoto selaku Kasie Pemerintahan, Ketentraman & Ketertiban Umum pada tanggal 8 Februari 2010).

Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan tersebut tentunya sangat diperlukan oleh Kantor Kelurahan ini sebagai satuan kerja pegawai Pemerintah agar proses bekerja dapat berjalan dengan lancar.

Berikut ini adalah daftar sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki oleh kantor Kelurahan Polehan yang akan disajikan pada tabel berikut ini :

TABEL 9
DAFTAR SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN
KANTOR KELURAHAN POLEHAN
TAHUN 2010

No	Nama / Jenis Barang	Bahan	Asal/Cara Perolehan	Satuan	Jumlah
1	Tanah		Swadaya	m2	351
2	Kantor Kelurahan		Pembelian	m2	350
3	Mesin Ketik	Besi	Pembelian	Buah	5
4	Mesin Hitung	Besi	Pembelian	Buah	1
5	Rak Buku	Besi	Pembelian	Buah	1
6	Papan Nama Instansi	Besi	Pembelian	Buah	1
7	Papan Nama Hansip	Kayu	Pembelian	Buah	4
8	Papan Korpri	Kayu	Bantuan	Buah	1
9	Papan Pengumuman	Kayu	Pembelian	Buah	1



10	Papan Tulis	Kayu	Pembelian	Buah	1
11	Lemari Buku	Kayu	Pembelian	Buah	1
12	Rak Buku	Kayu	Bantuan	Buah	2
13	Meja Tulis	Kayu	Pembelian	Buah	4
14	Meja Podium	Kayu	Pembelian	Buah	7
15	Meja Panjang	Kayu	Pembelian	Buah	1
16	Kursi Tamu	Kayu	Pembelian	Buah	8
17	Kursi Putar	Besi	Pembelian	Buah	1
18	Kursi Kayu	Kayu	Pembelian	Buah	1
19	Kursi Plastik	Plastik	Pembelian	Buah	3
20	Kursi Pemekel	Besi	Pembelian	Buah	8
21	Bangku	Campuran	Pembelian	Buah	41
22	Kursi Sprintal	Kayu	Pembelian	Buah	2
23	Piring Makan	Gelas	Pembelian	Buah	30
24	Jam Mekanis	Fiberglass	Pembelian	Buah	1
25	Mesin Potong Rumput	Besi	Pembelian	Buah	1
26	Amplifier	Besi	Pembelian	Buah	1
27	Telepon	Fiberglass	Pembelian	Buah	1
28	Speaker	Campuran	Pembelian	Buah	1
29	Tape Recorder	Besi	Pembelian	Buah	1
30	Box Telepon	Fiberglass	Pembelian	Buah	1
31	Mk. Korpri	Campuran	Pembelian	Buah	1
32	Foto Walikota	Campuran	Pembelian	Buah	1
33	Pahatan Kayu	Kayu	Pembelian	Buah	5
34	Gambar Presiden	Kayu	Pembelian	Buah	1
35	Lambang Garuda	Kayu	Pembelian	Buah	1
36	Piala	Campuran	Pembelian	Buah	19
37	Trophy	Campuran	Pembelian	Buah	36
38	Piring Grafir	Gelas	Pembelian	Buah	5
39	Mesin Hitung	Besi	Pembelian	Buah	3
40	Bangku Beton	Beton	Pembelian	Buah	1
41	TV	Besi	Pembelian	Buah	1
42	Kursi Plastik	Plastik	Pembelian	Buah	8



43	Filling Kabinet	Besi	Pembelian	Buah	4
44	Meja Kantor	Kayu	Pembelian	Buah	1
45	Komputer	Besi	Pemkot	Buah	1
46	Printer	Plastik	Pemkot	Set	1
47	Mesin Ketik	Besi	Pemkot	Buah	1
48	HT	Besi	Pemkot	Buah	1
49	Sepeda Motor	Besi	Pemkot	Unit	1
50	Komputer Pentium IV	Besi	Pemkot	Unit	1
51	TV 14"	Besi	Pembelian	Unit	1
52	Kursi	Kayu	Pemkot	Buah	1
53	Meja	Kayu	Pemkot	Buah	2
54	Kipas Duduk	Plastik	Pembelian	Set	1
55	Meja Komputer	Kayu	Pemkot	Buah	1
56	Lemari Susun	Kayu	Pemkot	Set	1

Sumber : Kasie Bagian Pelayanan Umum, Tahun 2010

4. Kemanfaatan dari pelayanan yang diberikan

Kemanfaatan yang dimaksud disini adalah bagaimana hasil akhir atau produk pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Polehan dapat bermanfaat bagi kedua pihak, baik para pegawai kelurahan yang memberikan pelayanan maupun bagi masyarakat sebagai pemohon pelayanan.

Hasil pelayanan yang bermanfaat / berguna bagi masyarakat sebagai pemohon pelayanan di kelurahan juga dapat bermanfaat untuk meningkatkan semangat kerja dan akhirnya juga pada kualitas kinerja para pegawai di Kelurahan Polehan, hal tersebut dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut ini yang mengemukakan bahwa :

“Kami para pegawai Kelurahan Polehan sebisa mungkin dengan segenap kemampuan kami untuk membantu dan melayani masyarakat di lingkungan Kelurahan Polehan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Jika pelayanan yang kami berikan oleh masyarakat dinilai memuaskan dan bermanfaat bagi mereka, maka itulah hal yang sangat memuaskan bagi kami dan tentunya dapat menjadi dorongan untuk kami agar dapat mempertahankan dan tentunya meningkatkan kualitas kinerja kami sebagai pegawai Kelurahan Polehan serta bagi masyarakat yang memohonnya”. (Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Emie Nurwaningsih selaku Kasie Kesejahteraan Sosial pada tanggal 16 Februari 2010 di ruang kerjanya)



5. Akurasi produk pelayanan

Keakuratan dari sebuah produk pelayanan sangat berpengaruh terhadap penilaian kinerja dari pegawai yang bersangkutan. Karena, akurasi dari produk yang dihasilkan juga merupakan salah satu rumusan awal yang sebelumnya telah direncanakan oleh suatu organisasi dalam hal ini adalah Kelurahan Polehan.

Tingkat akurasi dari produk layanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan juga menjadi nilai ukur atas pencapaian kinerja dari pegawai yang tentunya juga berdasarkan atas kebijakan atau program yang sudah dilaksanakan.

Hasil yang memuaskan dari pelayanan para pegawai juga berpengaruh besar terhadap masyarakat sebagai pemohon pelayanan, dimana hasil yang memuaskan akan membuat masyarakat akan percaya dan yakin kepada pegawai kelurahan bahwa kinerja mereka memang berkualitas dan penuh tanggungjawab. Hal ini didukung kebenarannya oleh salah seorang warga Kelurahan Polehan yang diwawancarai oleh peneliti pada saat beliau datang ke kantor kelurahan, yaitu :

“Menurut saya pelayanan di kelurahan ini baik sekali, selain waktu penyelesaiannya yang cepat dan tidak berbelit-belit hasilnya juga memuaskan dan sesuai dengan data-data yang saya berikan apa adanya. Dengan begini saya tidak ragu lagi untuk mempercayakan pengurusan surat-surat penting kepada pegawai-pegawai di kelurahan ini” (Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Susanto tanggal 16 Februari 2010 di ruang tunggu kantor Kelurahan polehan).

C. Analisis dan Interpretasi Data

1. Analisa Terhadap Kemampuan Aparatur Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat

a. Hubungan Kerjasama Dalam Melaksanakan Tugas

Mengingat betapa pentingnya proses pelayanan kepada masyarakat maka suatu hal yang tidak kalah pentingnya yang harus diperhatikan oleh pegawai Kelurahan Polehan adalah kerjasama dalam pelaksanaan tugas dengan maksud agar tidak terjadi penumpukan dan keterlambatan dalam penyelesaian tugas-tugas di urusan, disamping itu juga diperlukan adanya kelengkapan dalam kegiatan pelayanan dengan tidak mengesampingkan aturan-aturan yang telah disepakati bersama.

Kelancaran penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dalam hal ini adalah pemerintahan Kelurahan Polehan dapat terlaksana dengan baik tentunya dengan adanya hubungan kerjasama dalam penyelesaian tugas. Kerjasama merupakan



rangkaian perbuatan yang harus dilakukan bersama-sama secara teratur oleh lebih dari satu orang yang menimbulkan akibat yang sebetulnya tidak akan terjadi, apabila dikerjakan oleh masing-masing individu secara sendirian. Maka dapat dikatakan bahwa dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, organisasi pemerintah akan berkaitan dengan perihal tentang bagaimana mewujudkan kerjasama yang harmonis antara pegawai pemerintah serta mengupayakan adanya hubungan yang efektif antara pegawai yang satu dengan yang lain.

Dari beberapa uraian yang telah penulis kemukakan terlihat bahwa pentingnya hubungan kerjasama dan keluwesan dalam penyelesaian suatu tugas, hal ini dinaksudkan agar masyarakat dapat merasa puas dengan proses pelayanan yang akan atau telah diberikan oleh pihak pegawai pemerintahan, sehingga tugas pemerintah sebagai abdi masyarakat dapat terwujud.

b. Semangat kerja yang dimiliki pegawai

Semangat kerja ini berkaitan dengan tingkat kesanggupan seorang pegawai dalam setiap kali melaksanakan pekerjaan yang diembannya, oleh sebab itu semangat kerja ini sangat berpengaruh pada pelaksanaan kerja seorang pegawai. Dalam hal ini sangat diperlukan adanya suatu kerjasama yang baik antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya agar tercipta suasana / lingkungan kerja yang baik dan akan menciptakan suatu pemahaman terhadap suatu pekerjaan, dengan begitu akan membawa dampak yang positif bagi terselesaikannya suatu pekerjaan.

Semangat kerja dair pegawai Kelurahan Polehan terlihat pada usaha-usaha pegawai untuk menghasilkan pekerjaan yang semakin baik. Adapun definisi dari semangat kerja itu sendiri adalah “tersedianya sikap kejiwaan dan perasaan yang berupa kesediaan untuk melakukan usaha-usaha untuk mencapai tujuan kelompok”.

Pada dasarnya apabila seorang pegawai sudah bisa memahami suatu tugas pekerjaan maka akan membawa kepuasan tersendiri bagi pegawai tersebut karena bisa menyelesaikan tugas seperti yang telah diinginkan. Kesejukan tersebut hanya akan berhasil dengan adanya suatu kerjasama yang baik diantara pegawai Kelurahan Polehan, terutama dalam pelaksanaan penyelesaian tugas tugasnya sebagai pegawai Pemerintah Kelurahan dan sebagai abdi dari masyarakat.



c. Kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas

Maksud dari kemampuan pegawai adalah ketangkasan dan kecakapan dari pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu apabila seorang pegawai mempunyai talenta yang bagus, maka secara otomatis akan dapat mendukung dan mempercepat kemajuan sebuah Kelurahan terutama dalam rangka otonomi daerah. Hal tersebut tentunya membutuhkan sumber daya pegawai berupa kemampuan pegawai yang secara minimal memadai. Kemampuan pegawai tersebut biasanya diperoleh dari berbagai pendidikan dan pelatihan yang telah dilaluinya, baik itu pendidikan formal maupun non formal, dan ada juga yang didapatkan dari pengalaman kerja. Pendidikan khusus juga merupakan alternatif lain yang diperoleh oleh seorang pegawai untuk menambah ilmunya dalam bidang pemerintahan. Namun pendidikan khusus tersebut tidak bisa diperoleh semua pegawai yang ada di sebuah pemerintah Kelurahan, hanya pegawai tertentu saja yang mendapatkan pendidikan khusus tersebut yaitu Sekretaris Kelurahan. Secara langsung maupun tidak langsung hal tersebut akan membawa dampak yang baik bagi kinerja pegawai Kelurahan terutama di masa Otonomi Daerah.

Di era Otonomi Daerah ini dibutuhkan pegawai pemerintahan yang memiliki kualifikasi dan kemampuan tertentu yang professional, karena itu dibutuhkan daya dan upaya untuk membuat dan menempatkan pegawai secara tepat, hal tersebut tentunya sangat memperhatikan kecocokan antara tuntutan pekerjaan dengan kualifikasi kemampuan. Oleh sebab itu, tingkat kemampuan dari pegawai dalam bekerja perlu dinilai atau dievaluasi kembali. Dari hasil penilaian atau evaluasi tersebut akan bisa dilihat seberapa jauh peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah pegawai Pemerintah Kelurahan.

2. Analisa terhadap proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan kepada masyarakat

a. Prosedur Pelayanan

Untuk menjamin adanya tertib administrasi kantor diperlukan prosedur pelayanan yang jelas. Prosedur merupakan tata kerja yang berurutan, tahap demi tahap yang harus ditempuh oleh masyarakat yang menginginkan pelayanan, dimana pekerjaan ini berasal dan kemana diteruskan serta kapan bisa didapatkan penyelesaian dari urusan .



Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Kelurahan Polehan sebenarnya sangat sederhana dan tidak berbelit-belit. Apabila ada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan, maka yang bersangkutan terlebih dahulu meminta surat pengantar kepada Ketua RT atau lebih baiknya RW setempat, hal ini dengan pertimbangan karena yang lebih mengetahui dengan pasti keberadaan masyarakat tersebut adalah Ketua RT / RW setempat. Sehingga diharapkan tidak ada kesalahan dalam pengisian data identitas, selain membawa surat pengantar dari RT / RW juga diharuskan untuk membawa kelengkapan persyaratan yang wajib dipenuhi oleh pemohon pelayanan.

Sepintas memang terlihat bahwa prosedur pelayanan yang ditempatkan nampak sulit dan berbelit-belit, akan tetapi sebenarnya tidak demikian apabila masyarakat telah memenuhi kewajiban ataupun persyaratannya, maka prosedur tersebut akan menjadi mudah dan tidak berbelit-belit. Memang kadang kala terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh tidak adanya pejabat yang berwenang menangani surat tersebut, selain itu juga karena kurang lengkapnya persyaratan yang seharusnya dibawa/dimiliki oleh masyarakat. Jadi, cepat atau tidaknya proses pelayanan sebenarnya tidak hanya tergantung pada pihak Pemerintah Kelurahan saja akan tetapi juga pada pihak warga masyarakat itu sendiri.

Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang cepat, mudah, dan murah, serta tidak berbelit-belit. Dengan kata lain dibutuhkan prosedur penyelesaian urusan yang mudah dan tidak dipersulit serta dengan biaya yang tidak membebani masyarakat atau seminimal mungkin.

b. Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian urusan pelayanan publik mulai dari dilengkapinya / dipenuhinya persyaratan teknis dan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan adalah berbeda-beda tergantung jenis urusan. NTCR pun memerlukan waktu yang berbeda beda dimana jika kita mengurus surat nikah maka tempat yang dituju selanjutnya adalah Kantor Catatan Sipil atau KUA (jika Islam), sedangkan untuk pengurusan surat talak, cerai, maupun rujuk diteruskan kepada pengadilan. Berbeda dengan surat keterangan kelahiran dan kematian



pengurusan / pelayanan surat tersebut dapat langsung diselesaikan di kelurahan pada saat itu juga dengan catatan pemohon pelayanan juga membawa lengkap berkas-berkas yang diperlukan untuk pengurusan pelayanan. Seperti yang telah dijelaskan pada bagian terdahulu juga bahwa keterlambatan dalam pengurusan pelayanan sering / dapat diakibatkan oleh ketidaklengkapan persyaratan yang dibawa oleh warga masyarakat dan juga dikarenakan tidak adanya pejabat yang berwenang ditempat untuk menyelesaikan urusan atas pelayanan surat-surat tersebut.

c. Biaya Pelayanan

Berdasarkan pada tabel 3, biaya administrasi yang harus ditanggung oleh pemohon pelayanan adalah berbeda-beda. Biaya administrasi yang harus ditanggung oleh pemohon pelayanan surat Nikah, Talak, Cerai, Rujuk (NTCR) adalah Rp.25.000,- dengan pengecualian bahwa biaya tersebut diperuntukkan pelayanan pembuatan surat nikah saja sedangkan untuk pembuatan surat talak, cerai, atau rujuk tidak dipungut biaya atau gratis. Sama halnya dengan biaya untuk pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran dan kematian dimana tidak dikenakan biaya atau gratis.

Dari penyajian data-data terdahulu dapat ditarik kesimpulan bahwa biaya pelayanan yang ditetapkan oleh Kelurahan Polehan dalam hubungannya dengan pelayanan surat menyurat seperti surat nikah, talak, cerai, rujuk (NTCR) surat keterangan Kelahiran dan Kematian dapat dikatakan terjangkau oleh masyarakat, dan sampai dengan sekarang ini masih belum ada keluhan-keluhan dari masyarakat yang menyangkut biaya pelayanan yang harus ditanggung oleh mereka sebagai pemohon pelayanan.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan pada suatu organisasi merupakan faktor kelancaran didalam pelaksanaan pekerjaan, tanpa fasilitas pelayanan yang memadai memungkinkan dapat menghambat proses kerja pegawai sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat diselesaikan dengan cepat.

Sarana dan Prasarana pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Polehan dapat dikatakan cukup memadai dibandingkan dengan sebelumnya pada saat belum memiliki komputer dan hanya menggunakan mesin ketik manual. Tersedianya komputer dan printer membawa perubahan terhadap pelayanan yang diberikan oleh



pegawai kelurahan yaitu menjadi lebih cepat dan hasilnya juga lebih bagus. Dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai tersebut, proses pelayanan di kantor Kelurahan Polehan dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat. Pelayanan surat-menyurat yang diberikan oleh pegawai kelurahan seperti pelayanan surat nikah, talak, cerai dan rujuk (NTRC) dan juga surat keterangan kelahiran dan kematian dapat diselesaikan dengan mudah dengan waktu yang relatif cepat. Dengan adanya komputer tersebut sangat membantu efisiensi dan efektivitas dari pelayanan di Kelurahan Polehan.

Dengan ditunjang oleh sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, maka pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Polehan jauh lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya yang menggunakan mesin ketik manual. Seperti akhir-akhir ini, pelayanan yang berhubungan dengan surat-menyurat lainnya seperti pengurusan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) ataupun Kartu Akte Kelahiran (KAK) dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat. Selain waktu pelayanan menjadi lebih cepat, dengan tersedianya komputer maka hasil pelayanan juga menjadi lebih bagus.

4. Kemanfaatan dari pelayanan yang diberikan

Kemanfaatan atas produk atau pelayanan yang diberikan berhubungan juga dengan kualitas dan akurasi produk tersebut, dimana berawal dari kinerja yang baik menghasilkan suatu produk pelayanan yang akurat dan bermanfaat bagi yang membutuhkannya sampai akhirnya dapat memberikan penilaian positif oleh masyarakat terhadap kinerja yang dilakukan berdasarkan hasil akhir / produk dari pelayanan yang diberikan kepada mereka.

Dari penjelasan-penjelasan dan fakta terdahulu, terlihat bahwa kinerja dari para pegawai di Kelurahan Polehan terbukti terlaksana secara baik sesuai rencana maupun kebijakan dari organisasi. Tapi tidaklah menutup kemungkinan bahwa dibutuhkan sistem-sistem yang lebih baik dan kinerja yang lebih ditingkatkan lagi, hal ini diperlukan semata untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam melayani masyarakat agar apa yang mereka usahakan tidak sia-sia dan dapat berguna bagi seluruh masyarakat kelurahan pada khususnya.



5. Akurasi produk pelayanan

Akurasi produk pelayanan erat juga kaitannya dengan tolak ukur penilaian suatu kinerja. Dari hasil pelayanan yang diberikan dapat dilihat sudah tercapai atau belumnya program dari suatu organisasi dalam bertujuan meningkatkan kinerja pegawainya. Masing-masing unit dari organisasi pun dapat mengukur dirinya sendiri apakah sudah berhasil dalam melaksanakan tugasnya atau belum.

Di sisi lain, dengan kinerja yang jelas yang dapat ditunjukkan dalam tingkat akurasi produk pelayanan, masyarakat dapat ikut memantau kinerja unit organisasi tersebut. Karena dengan transparansi pengukuran juga menggambarkan akuntabilitas kinerja unit organisasi tersebut kepada publik / masyarakat.

Tingkat akurasi produk layanan dari pegawai Kelurahan Polehan saat ini sudah bisa dianggap baik, terlihat dari respons masyarakat yang puas terhadap layanan yang diberikan dan tidak adanya komplain yang berarti. Dan tentunya diharapkan pula agar para perangkat kerja Kelurahan Polehan untuk dapat mempertahankan kinerja mereka yang sudah baik, dan jika memungkinkan untuk meningkatkannya lagi.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diungkapkan dan diutarakan terdahulu, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran seperti yang dikemukakan di bawah ini.

1. Kinerja pegawai Kelurahan polehan menunjukkan bahwa pegawai Kelurahan Polehan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang ditandai dengan kinerja organisasi yang meliputi komunikasi dan hubungan kerjasama antar pegawai dalam menyelesaikan tugas yang berjalan secara efektif, serta kinerja individu yang meliputi semangat kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya secara ikhlas guna mencapai keberhasilan, dan kemampuan pegawai yang terbukti kompeten dalam melaksanakan tugas-tugasnya,.
2. Kinerja yang baik dari para pegawai Kelurahan Polehan juga dapat dilihat dari hasil akurasi produk pelayanan yang mereka berikan dan juga besarnya manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat ditandai dengan meningkatnya jumlah dari para pemohon pelayanan yang datang ke Kantor Kelurahan Polehan setiap tahunnya.
3. Dalam pelayanan pengurusan bidang kependudukan khususnya pada surat Nikah, Talak, Cerai, Rujuk (NTCR) maupun surat keterangan Kelahiran dan Kematian, kinerja yang dilakukan oleh aparat Pemerintah Kelurahan Polehan sudah berjalan secara optimal yang turut ditunjang oleh ^{dan biaya} yang jelas, biaya pelayanan yang terjangkau khususnya oleh masyarakat kecil, waktu penyelesaian pelayanan yang semakin cepat berkat penggunaan teknologi komputer dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya yang masih menggunakan mesin ketik manual dan juga adanya kebijakan atau program kerja yang efisien sehingga dapat mempermudah unit-unit organisasi didalam kelurahan untuk bekerja secara efektif.



B. Saran

Peran Kelurahan Polehan sangat penting dalam memberikan pelayanan publik / masyarakat, oleh karena itu diperlukan juga untuk mengoptimalkan fungsi agar dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Dengan berbagai kendala yang ada dari hasil penelitian dan pembahasan, terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain untuk kemajuan pelayanan di Kelurahan Polehan, maka peneliti menyarankan :

1. Dalam bidang teknologi dan informasi di harapkan Kelurahan Polehan Malang dapat lebih maju lagi dalam melakukan kegiatan pelayanan mereka dengan menggunakan perangkat-perangkat yang canggih sehingga selain dapat mempercepat dan mempermudah dalam pelayanan, publik dan para pegawai menjadi lebih puas dan profesional dalam melakukan pelayanan publik itu sendiri.
2. Kelurahan Polehan juga harus menambah jumlah sarana pendukung yang mereka gunakan yaitu dengan menambah jumlah komputer yang selama ini masih termasuk kurang, karena dengan menambah jumlah komputer tersebut maka tidak akan terjadi permasalahan lagi seperti keterlambatan pemasukan data dari para pemohon pelayanan yang diakibatkan karena kekurangan jumlah komputer yang digunakan khusus untuk mengolah data pemohon pelayanan yang selama ini terjadi.
3. Kiranya agar Kelurahan Polehan melakukan pemberdayaan karyawan yang antara lain dapat dilakukan dengan meminta / memiliki tambahan personil atau pegawai yang sekaligus memiliki pendidikan dan keterampilan dalam bidangnya sehingga kegiatan pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan baik. Dengan penambahan pegawai tersebut, maka akan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan optimal kepada masyarakat, dan pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif. Untuk hal diatas, tentunya Kantor Kelurahan Polehan perlu juga mempersiapkan lagi kegiatan kegiatan penambahan kemampuan dan skill seperti makannya pegawai-pegawai di kelurahan dengan melakukan diklat.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, S. 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- , 2002. *Prosedur Penelitian Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bratakusumah, Deddy Supriadi, Ph.D. Solihin, Dadang, MA. 2004. *Otonomi penyelenggaraan pemerintah daerah*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Denhardt, Robert B., 1991. *Public Adminstration, An Action Orientation*. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Depdikbud. 1990. *kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Echols M. John & Shadily. Hassan 1989. *Kamus Ingris-Indonesia*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Faisal, Sanapiah. 2001. *Prosedur Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hakim, Abdul. 2001. *Metodologi penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Malang.
- Hanif, Nurcholis. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Handoko. 1985. *Manajemen Personalia Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Erlangga
- Hidayat, S. 1987. *Pembinaan Aparat Pemerintah Desa*. Jakarta: Bina Aksara
- Handyaningrat, Soewarno. 2003. *Kemampuan Sumber Daya Aparatur Desa*. Jakarta:Aksara Baru
- Islamy, M. I.,2001. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Malang: Universitas Negeri Malang bekerjasama dengan FIA Unibraw.
- , 1994. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Erlangga.
- Jiwanto. 1985. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia
- Kaho, J.R.,1991. *Prospek Otonomi Daerah Di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kansil, C.S.T. 1985. *Pemerintah Desa*. Jakarta:Erlangga
- Kumorotomo, Wahyudi, 1992. *Etika Adminstrasi Negara*. Jakarta: CV Rajawali.



- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Manajemen Pembangunan. 1993, No.3.
- Koesoemaatmadja, 1979, *pengertian tentang ilmu administrasi negara beserta konsep-konsepnya*, Multi dimensi, FG, Solo.
- Maryani, 2002. *Pelayanan Publik*. Brawijaya University Press.
- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis data kualitatif*. Jakarta: UI press.
- Moenir, AS. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muluk, Khariul M.R. 2007. *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Mulyana, Dedi, 2005, *Pengantar Ilmu Pemerintahan Daerah*, Gramedia pustaka, Bogor.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- , 2006. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Musanef. 1992. *pengembangan pegawai*. Jakarta: Rajawali
- Narbuko, C., dan Achmadi, A., 1999. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi. 1986. *Pendidikan Di Indonesia*. Jakarta: Ghalia
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 1984. *Dimensi-Dimensi Pemerintahan desa* Jakarta: Bina Aksara
- , 1985. *Research Metodologi Administrasi*. Jakarta: Bina Aksara
- Parasuraman. 1997. *Majalah Manajemen dan Usahawan Indonesia*. Januari 1997. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Poerwadarminta, W.J.S. 1997. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Prijodarminto, S. 1992. *Disiplin Kiat Menuju Sukses*. Jakarta: Abadi.
- Riyadi Suprpto, HR. Ribawanto, Heru. Hanafi, Imron. 2000. *Jurnal Administrasi Negara*, vol.1, no.1.
- Rucky S, Achmad. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia.



- Saparin, Sumber. 1986. *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Ghalia.
- Sianipar, J.P.G., 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Simanjuntak J, Payaman. *Manajemen Evaluasi dan Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stoner. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta.
- Sudarto, Aman. 1993. *Analisis Kinerja*. Jawa Timur: Diklat Provinsi Dati I Surabaya.
- Sudiman. 2000. *Kepegawaian*. Jakarta: LAN.
- Supranto, J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyono, Agus, 1999, *Teori-teori tentang Pelayanan publik*, Gunung agung, Jakarta.
- Surakhmad, W. 1990. *Pengantar Ilmu Dasar, Metode dan Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Surianingrat, Bayu. 1985. *Pemerintahan Administrasi Desa Dan Kelurahan*. Jakarta: Aksara Baru
- Sugiyono. 1992. *Metode Penelitian Administrasi*. Yogyakarta: YPAPI.
- Supriono, Bandung, 2001. “ *Responsivitas Dan Akuntabilitas Sektor Publik*”. Jurnal Administrasi Negara Vol. 1 No.2. Malang: Jurusan Administrasi Negara Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya.
- Syafi’ie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Thoha, M. 1992. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta : Media Widya Mandala.
- 1998. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali.
- Timpe, A .Dale. 1992. *Kinerja*. Jakarata : Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, F., 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuwarno, S. 1991. *Kepemimpinan dalam Organisasi Aparatur Pemerintahan*. Yogyakarta: Liberty.
- Noer, Irwan. 2001. *Mensoalkan: Makna Haqiqi Pelayanan Publik*. UIN Ar-Raniry (2).



Suryono, Agus. 2001. *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*. Jurnal FIA UB I (2).

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

----- 2001. *Good Governance (Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah)*. Surabaya: Insan Cendekia.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

Peraturan Pemerintah Tahun 2003 Tentang Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005, Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.



CURRICULUM VITAE

Nama : Fannie Octa Fajriansyah
Nomor Induk Mahasiswa : 0310313037
Tempat Tanggal Lahir : Malang, 16 Oktober 1985
Pendidikan : 1. SD Negeri III Malang, lulus tahun 1997
2. SMP Negeri 5 Malang, lulus tahun 2000
3. SMA Negeri 6 2Malang, lulus tahun 2003

Publikasi-publikasi
atau karya ilmiah : **Kinerja Perangkat Kelurahan Dalam Memberikan
Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Pelayanan
Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Polehan
Kecamatan Blimbing Kota Malang)**



PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara dengan Lurah Polehan

1. Menurut Bapak bagaimana kinerja pegawai Kelurahan Polehan ini?
2. Bagaimana hubungan antar pegawai dalam melaksanakan tugasnya?
3. Bagaimana cara Bapak mengkoordinasikan bawahan dalam menjalankan tugas-tugas sebagai abdi masyarakat dan sebagai perangkat pemerintah daerah?
4. Bagaimana dengan kedisiplinan para pegawai Kelurahan Polehan?

Wawancara dengan Sekretaris Lurah Polehan

1. Menurut Bapak bagaimana kinerja pegawai Kelurahan Polehan dalam melaksanakan tugasnya?
2. Bagaimana pelaksanaan tugas para pegawai Kelurahan Polehan?
3. Bagaimana pembagian tugas pegawai dalam melaksanakan kegiatannya?
4. Bagaimana hubungan kerjasama antar pegawai dalam melaksanakan tugasnya?
5. Bagaimana semangat kerja yang dimiliki para pegawai dalam melaksanakan tugasnya?
6. Bagaimana prosedur yang diterapkan oleh kantor Kelurahan Polehan ini?
7. Persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh para masyarakat yang membutuhkan pelayanan / pemohon pelayanan?
8. Bagaimana sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan?
9. Hal atau faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
10. Faktor apa yang menjadi pendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?



Wawancara dengan Kasie Pemerintahan dan juga Kasie Kesejahteraan Sosial

1. Bagaimana kegiatan para pegawai di bidang Pemerintahan / Kesejahteraan Sosial ini dalam melaksanakan tugasnya sebagai abdi masyarakat?
2. Bagaimana kemampuan para pegawai dalam menjalankan tugasnya?
3. Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Polehan ini dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan, khususnya dalam pelayanan pengurusan surat NTCR dan juga surat keterangan Kelahiran dan Kematian?
4. Persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut?
5. Berapa hari / waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan surat NTCR dan juga surat keterangan Kelahiran dan Kemtaian?
6. Bagaimana dengan biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat pemohon pelayanan tersebut?
7. Faktor / hal-hal apa saja yang dapat menjadi penghambat dalam melaksanakan tugas atau pelayanan?
8. Bagaimana dengan kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugasnya?
9. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan tugas para pegawai Kelurahan Polehan ini?
10. Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Kelurahan Polehan dalam memnunjang pelaksanaan tugas para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
11. Selama ini, apakah ada komplain dari / beberapa warga atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Polehan ini?
12. Apa saja manfaat yang dapat diperoleh warga masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan ini?



Wawancara dengan masyarakat pemohon pelayanan

1. Bagaimana pendapat bapak dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Kantor Kelurahan Polehan ini?
2. Menurut bapak, bagaimana dengan sikap para pegawai kantor kelurahan ini dalam memberikan pelayanan?
3. Menurut pendapat ibu, bagaimana dengan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kelurahan Polehan ini? Apakah sudah memuaskan?
4. Menurut pendapat ibu, bagaimana soal biaya pelayanan yang ditetapkan oleh Kantor Kelurahan Polehan ini?
5. Bagaimana dengan hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor kelurahan ini, apakah sudah sesuai dengan apa yang bapak harapkan?
6. Menurut pendapat bapak, apakah sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Polehan ini sudah memadai dan dapat menunjang kinerja pegawainya dalam menjalankan tugasnya?
7. Bagaimana dengan persyaratan-persyaratan untuk pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan ini, apakah ibu dapat menyanggupinya?



DAFTAR HADIR KARYAWAN/KARYAWATI (PNS)

DAFTAR: REKAPITI LAMARAN/DAFTAR PENCILAN DAN PENGESAHAN KEMERIAAN POLSEK KOTA MALANG

BULAN: JANUARI 2010

N a m a N I P	Golongan Jabatan	Alamat Rumah	T A N G G A L																															Jumlah				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		S	I	C	
R.PRATOMO,BA Nip.195509261985031002	(IIId) Lurah	Jl.Danau Limboto barat Tlp.713957																																				
DEDDY INDRAMAN ST.MT Nip.197105051998031014	(IIId) Sekretaris	Jl.Anila IV/SE/23 Tlp.081931881615																																				
JOKO SUPRIYOTO Nip.195805091985091001	(IIId) Kasi Pem.	Jl.D.Datas 3/12 Tlp.719253																																				
LILIK HAPIJATI S.Sos Nip.195407031982082001	(IIId) Kasi PMK	Jl.M.Panjaitan 4/51 Tlp.563681																																				
Dra EMIE H.NURWANTARI Nip.196711142001122001	(IIId) Kasi kesos	Puri Cempaka Putih II Tlp.9545120																																				
ELDJY BASUKARTO Nip.195504081980031008	(IIId) Kasi Yanmuri	Jl.Tumbeinegara 60 Tlp.719439																																				
SUSISWATI Nip.196310061992102001	(IIId) Staf	Jl.Wanind No.3 Tlp.412488																																				
SOLEKAH Nip.197212111996032008	(IIId) Staf	Asrama Dookjur Tlp.081231001188																																				
KUZAINI Nip.196501012007011103	(IIId) Staf	Jl.Puntodewo selatan Tlp.336289																																				
EDY SUSANTO Nip.195903031994031002	(IIId) Staf	Jl.Kudusanyu Tlp.337804																																				

Daftar Hadir : Sekretaris Kel. Polehan (Lembar 2)

- Keterangan: S = Sakit, G = Cuti, K = Klien, D = Dinas Luar, P = Pendidikan, T = Tanpa Keterangan
- Daftar Hadir ini harus dikembalikan ke Badan Kepegawaian Daerah sesuai tanggal evaluasi. ABC adalah paling lambat tanggal 10 Bulan Berikutnya
- Jumlah PNS/Karyawan/Polehan = 10 orang

KOTA MALANG 31 Januari 2010

LURAH POLEHAN

R. PRATOMO, BA
Penata TKI
Nip.195509261985031002



DAFTAR : REKAPITULASI ABSENSI PNS YANG TIDAK MASUK KERJA KELURAHAN POLEHAN KEC. BLIMBING KOTA MALANG

BULAN :JANUARI 2010.....

NO	SAKIT		IJIN		CUTI		PENDIDIKAN		TANPA KETERANGAN		KET.
	NAMA NIP	JML HARI	NAMA NIP	JML HARI	NAMA NIP	JML HARI	NAMA NIP	JML HARI	NAMA NIP	JML HARI	
1.	1. NURWAN 1319422001	-	1. DRA. ZULH H M 13621111420011	5	-	-	-	-	-	-	IL. Tgl. 18 sd. 22, Kerusak Komputer
2.	2. LUKARTO 08192031001	-	2. GIBERNATI 1363100619921	1	-	-	-	-	-	-	Tgl. 29 Dusman Keluarang
JUMLAH				6							

Malang, 07 Januari 2010
RAH POLEHAN KEC. BLIMBING
KELURAHAN POLEHAN
KOTA MALANG

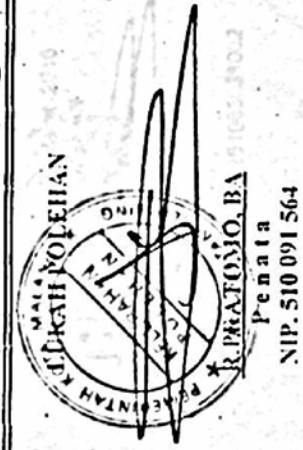
R. PRATOMO, BA.
Pentia TK.
NIP. 19550926 194503 1 002



DAFTAR : REKAPITULASI ABSENSI PNS YANG TIDAK MASUK KERJA KELURAHAN POLEHAN KEC. BLIMBING KOTA MALANG

BULAN : MARET 2010

NO	SAKIT		IJIN		CUTI		DINAS LUAR		PENDIDIKAN		TANPA KETERANGAN		KET.					
	NAMA NIP	JML HARI	NAMA NIP	JML HARI	NAMA NIP	JML HARI	NAMA NIP	JML HARI	NAMA NIP	JML HARI	NAMA NIP	JML HARI						
1.	-	-	<u>R. PRATOMO, BA</u> 19550926190503 1002	2	-	-	<u>R. PRATOMO, BA</u> 19550926190503 1002	2	-	-	-	-	Tgl. 12 & 15 Maret 29 & 30					
Jumlah													1	2	-	-	-	-


 Kepala Kelurahan Polehan
 R. PRATOMO, BA
 Penata
 NIP. 510 091 564



ARSIP KELUARAN POLEHANI

SURAT KELAHIRAN

Nomor : 475.1 / 3573011010 / 2010

Yang bertanda tangan di bawah ini
menyatakan bahwa :

Nama : RAJU
Tanggal : 14 / 2 / 2010
Di : Malang

Telah lahir seorang anak laki-laki
bernama : NAUFAL IQBAL SATRAWAN

Dari seorang ibu bernama :
MUJIBAH

Alamat : Jl. Kresno II No. 48 RT. 10 RW. 0
Malang.

Isi dari : SULTYO

Surat keterangan ini dibuat atas dasar
yang sebenarnya.

Nama pelapor : SULTYO
Hubungan dengan bayi : Ayah kandung

Malang, 04 Maret 2010
SURAT KELAHIRAN

R. PRATOMO, BA
Penata Tk I

NIP. 196508281985031002



ARSIP REKAMAN-BLUBING

SURAT KELAHIRAN

Nomor : 475.1 / 3573011010 / 2010

B A Y I

1. Nama Lengkap : NAUFAL IQBAL SATRAWAN
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Cilik dan Tunjail : 24 Bulan
4. Kewarganegaraan : Kewarganegaraan Indonesia
5. Tempat Kelahiran : Ruriah Bersalin
6. Anak dari : Kaya Malang
7. Nama Lengkap : MUJIBAH
8. Alamat : Jl. Kresno II / 48 RT. 10 RW. 01 Malang
9. Cilik dan Tunjail : 24 Bulan
10. Kewarganegaraan : Kewarganegaraan Indonesia

A Y A H

A Y A H

1. Nama Lengkap : SULTYO
2. Cilik dan Tunjail : 24 Bulan
3. Kewarganegaraan : Kewarganegaraan Indonesia
4. No. Kiri Kewarganegaraan : 3573112418761003

Malang, 04 Maret 2010
LURAH POLEHANI

R. PRATOMO, BA
Penata Tk I

NIP. 196508281985031002

SURAT KEMATIAN

Nomor : 475.3/ 735.73.01.1010/2010

Yang bertanda tangan di bawah ini,
menyertikan bahwa pada :

Nama : TOEKIMIN
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : JL Wiroto US RT 01 RW 07

Umur : 69 Tahun

Telah Meninggal Dunia pada :

Hari : Minggu
Tanggal : 1 / 4 / 2010
Di : Kelurahan : Polehan
Kota : Malang

Disebabkan : Sakit

Surat keterangan ini dibuat atas dasar yang sebenarnya.

Nama pelapor : Lajito
Hub. Dengan Almarhum : Tetangga

Malang, 05 April 2010
ANLURAH POLEHAN
Sekretaris lurah,

Drs. Suprianto Puli Santoso
Penata TK. I
NIP. 19600311 198303 1 003

SURAT KEMATIAN

Nomor : 475.3/ 735.73.01.1010/2010

1. Nama Lengkap : TOEKIMIN
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki ☒ Perempuan ☒
3. Alamat : JL Wiroto US RT 01 RW 07
Kelurahan Polehan / Kota Malang
4. Dahirah : Tanggal 1 Bulan 1 Tahun 1941
5. Tanggal kematian : Tanggal 4 Bulan 4 Tahun 2010
6. Umur pada saat kematian : 69 Tahun
7. Kewarganegaraan : V/NU ☒ Orang Asing ☐
8. Agama : Islam ☒ Kristen ☐ Hindu ☐ Budha ☐ Lainnya ☐
9. Status Perkawinan : Belum Kawin ☐ Kawin ☒ Janda/duda ☐
10. Pekerjaan : ---
11. Tempat Kematian : Rumah Sakit ☒ Bukan Rumah Sakit ☐
12. Sebab Kematian : Keluhan : Polehan
Kota : Malang
13. Yang Menentukan : Dokter ☐ Perawat ☐ Tenaga Kes. Lain ☐ Lainnya ☒
14. No. Kartu Keluarga dan No. KTP : 35.73011010101040036
: 3573010101410020

Malang, 06 April 2010
ANLURAH POLEHAN
Sekretaris lurah,

Drs. Suprianto Puli Santoso
Penata TK. I
NIP. 19600311 198303 1 003





Pemerintah Kota Malang
Kecamatan Blimbing Kelurahan Polehan
Jl. Purwodewo No. 29 Malang Telp. (03-41) 352053 Kode Pos 65121

Lampiran 7 KUA No. 477 tahun 2004
-Pasal 5 ayat (1)-
Model N1

SURAT KETERANGAN UNTUK NIKAH
Nomor: 474.2 / 35.73.011010/ 2010

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Nama lengkap dan alias : DWI RIBU HARIONO
2. Jenis Kelamin : Laki laki
3. Tempat dan tanggal lahir : Malang, 30 April 1980
4. Warga Negara : Indonesia / Jawa
5. Agama : Islam
6. Pekerjaan : Swasta
7. Tempat tinggal : Jl. Kresno II RT. 02 R.W. 01 Malang.
8. Bin / Bind : JUMAIN
9. Status Perkawinan :

a. Jika Pria, terangkan jejak, dudu atau beristri dan

beranak istrinya

b. Jika Wanita, terangkan dan

polawannya dan tanda

10. Nama Istri / Suami tanda bukti dengan menginjak sumpahi jabatan dan untuk digunakan seperti unya.

Malang, 24 Maret 2010
LURAH POLEHAN

R. PRATOMI, BA
Pelayan Tk I
Nip. 19550923 198503 1002



Pemerintah Kota Malang
Kecamatan Blimbing Kelurahan Polehan
Jl. Purwodewo No. 29 Malang Telp. (03-41) 352053 Kode Pos 65121

Lampiran 7 KUA No. 477 tahun 2004
-Pasal 5 ayat (1)-
Model N2

SURAT KETERANGAN ASAL IJSUL
Nomor: 474.2 / 35.73.011010/ 2010

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Nama lengkap dan alias : DWI RIBU HARIONO
 2. Tempat dan tanggal lahir : Malang, 30 April 1980
 3. Warga Negara : Indonesia / Jawa
 4. Agama : Islam
 5. Pekerjaan : Swasta
 6. Tempat tinggal : Jl. Kresno II RT. 02 RW. 01 Malang.
- a. Jelaskan benar anak kandung dari pernikahan seorang pria :
1. Nama lengkap dan alias : JUMAIN
 2. Tempat dan tanggal lahir : Malang, 20 Maret 1958
 3. Warga Negara : Indonesia / Jawa
 4. Agama : Islam
 5. Pekerjaan : Pegawai Swasta
 6. Tempat tinggal : Jl. Kresno II RT. 02 RW. 01 Malang.
- b. Jelaskan benar anak kandung dari pernikahan seorang wanita :
1. Nama lengkap dan alias : ENI SUFRAPTI
 2. Tempat dan tanggal lahir : Malang, 15 September 1958
 3. Warga Negara : Indonesia / Jawa
 4. Agama : Islam
 5. Pekerjaan : Pegawai Swasta
 6. Tempat tinggal : Jl. Kresno II RT. 02 RW. 01 Malang.

Demikian surat keterangan ini di buat dengan menandatangani dan untuk digunakan seperti unya.

Malang, 24 Maret 2010

Lurah Polehan

R. PRATOMI, BA
Pelayan Tk I
Nip. 19550923 198503 1002





PEMERINTAH KOTA MALANG
KECAMATAN BLIMBING KELURAHAN POLEHAN
Jl. Puntodewo No. 29 Malang Telp. (0341) 352053 Kode Pos 35121

Lampiran 9 KMA No. 477 tahun 2004
-Pasal 7 ayat (2) huruf c-

Model N3

SURAT PERSETUJUAN MIPELAI

Yang beranda tangan di bawah ini :

Ca on Suami
1. Nama Lengkap dan alias : DWI RIBUT HARIONO
2. Bin : JUMAIN
3. Tempat dan Tanggal lahir : Malang, 30 April 1980
4. Warga Negara : Indonesia Jawa
5. Agama : Islam
6. Pekerjaan : Swasta
7. Tempat Tinggal : Jl. Kresno 8 RT. 02 RW. 01 Malang

Ca on Istri
1. Nama Lengkap dan alias : NETI NUR AMINAH
2. Bin : NGATRAMI
3. Tempat dan Tanggal lahir : Malang, 03 Februari 1989
4. Warga Negara : Indonesia Jawa
5. Agama : Islam
6. Pekerjaan : Karyawan Swasta
7. Tempat Tinggal : Dsn Gebuk Utara RT. 03 RW. 14 Wonorejo Lawang.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa atas dasar suka rela, dengan kesadaran sendiri, tanpa paksaan dan sebagainya, setuju untuk melangsungkan pernikahan.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk di gunakan seperlunya

Malang, 24 Maret 2010

II. Calon Istri

NETI NUR AMINAH



PEMERINTAH KOTA MALANG
KECAMATAN BLIMBING KELURAHAN POLEHAN
Jl. Puntodewo No. 29 Malang Telp. (0341) 352053 Kode Pos 65121

Lampiran 10 PMA No. 2 tahun 1980
-Pasal 8 ayat (1) huruf c-

Model N4

SURAT KETERANGAN TENTANG ORANG TUA

Nomor : 474.2 / 35.73.011010/2010

Yang beranda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

I. 1. Nama Lengkap dan alias : JUMAIN
2. Tempat dan tanggal lahir : Malang, 29 Maret 1958
3. Warga negara : Indonesia / Jawa
4. Agama : Islam
5. Pekerjaan : Pegawai Swasta
6. Tempat Tinggal : Jl. Kresno 8 RT. 02 RW. 01 Malang
II. 1. Nama Lengkap dan alias : ENI SUPRAFTI
2. Tempat dan tanggal lahir : Malang, 05 September 1966
3. Warga negara : Indonesia / Jawa
4. Agama : Islam
5. Pekerjaan : Pegawai Swasta
6. Tempat Tinggal : Jl. Kresno 8 RT. 02 RW. 01 Malang

adalah benar ayah kandung dan ibu kandung dari seorang :

I. 1. Nama Lengkap dan alias : DWI RIBUT HARIONO
2. Tempat dan tanggal lahir : Malang, 30 April 1980
3. Warga negara : Indonesia / Jawa
4. Agama : Islam
5. Pekerjaan : Swasta
6. Tempat Tinggal : Jl. Kresno 8 RT. 02 RW. 01 Malang

Demikian Surat Keterangan ini di gunakan seperlunya

Malang, 24 Maret 2010

Lurah Polehan

R. PIATOMO BA
Pengeta Tk.1
Nip. 19550926 198503 1302





PEMERINTAH KOTA MALANG
KECAMATAN BLIMBING KELURAHAN POLEHAN
Jl. Pundowo No. 29 Malang Telp. (0341) 352053 Kode Pos 65121

Pasal 8 ayat (1) huruf d
Model N5

SURAT IZIN ORANG TUA

Yang beranda tangan di bawah ini :

- I. 1. Nama lengkap dan alias
2. "empat dan tanggal lahir
3. "warga Negara
4. "Agama
5. "Pekerjaan
6. "empat tanggal

- II. 1. Nama lengkap dan alias
2. "empat dan tanggal lahir
3. "warga Negara
4. "Agama
5. "Pekerjaan
6. "empat tanggal

Adalah saya kandung dan ibu kandung dari :

1. Nama lengkap dan alias
2. "empat dan tanggal lahir
3. "warga Negara
4. "Agama
5. "Pekerjaan
6. "empat tanggal

Memberikan izin kepadanya untuk melakukan pernikahan dengan :

1. Nama lengkap dan alias
2. "empat dan tanggal lahir
3. "warga Negara
4. "Agama
5. "Pekerjaan
6. "empat tanggal

Malang, 24 Maret 2010

Il. Ilini

ENI SUPRAFTI

Malang, 24 Maret 2010

Il. Ilini

ENI SUPRAFTI



PEMERINTAH KOTA MALANG
KECAMATAN BLIMBING KELURAHAN POLEHAN
Jl. Pundowo No. 29 Malang Telp. (0341) 352053 Kode Pos 65121

Lampiran 13 KMA No. 4/7 Tahun 2004
Pasal 6 ayat (2)
Model N7

Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Melaksanakan pernikahan

Malang, 24 Maret 2010
Kepada
Yth. Kepala Kantor Urusan Agama
Kec. Blimbing
di
MALANG

Dengan ini kami memberitahukan bahwa kami bermaksud akan melaksanakan pernikahan antara :

NETI NUR AMINAH dan Dwi Ribut Hariono

Pada hari Senin Tanggal 12 April 2010 Jam. 08.30 WIB
di Depan Gebuk Utara RT. 03 RW. 14 Wonorejo Lawang Malang.

Bersama ini kami lampirkan surat-surat yang diperlukan untuk diperiksa sebagai berikut :

1. Surat keterangan untuk nikah, model N1
2. Surat keterangan Asal usul, model N2
3. Surat persetujuan mempelai, model N3
4. Surat keterangan Orang tua, model N4
5. Surat keterangan lain

Kiranya dapat diijadiri dan dicatat pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Diterima, tanggal,

Yang menerima,

Kepala Kantor Urusan Agama

Kec. Blimbing

Yang memberi arahan
Calon Mempelai wanita dan wali

DWI RIBUT HARIONO



PEMERINTAH KOTA MALANG
KECAMATAN BLIMBING
KELURAHAN POLEHAN

Alamat : Jalan Pahlawani No. 29 Telp. (0341) - 552033 Malang - Kode Pos 65121

SURAT KETERANGAN

NO. 1000 / 2010 / KET. KOTA MALANG

Surat ini diberikan kepada orang yang tersebut di bawah ini :

N a m a : ANWAR
Jenis Kelamin : Laki - laki
Tempat Tanqqa! Lahir : Malang, 01 Januari 1980
Agama : Islam
Kebangsaan / Suku : Indonesia
Pendidikan : S D
Pekerjaan : Swasta
Alamat Rumah : Jl. Kresno RT. 09 RW. 01 Polehan Malang.
Status Perkawinan : Kawin
No. K T P : 3573010101600002
No. K K : 3573011010 / 07104 / 0197
No. Regester RT/RW : AGD / 19 / RT. 09 / III / 2010
Tgl. Surat RT/RW : 30 Maret 2010
Keperluan digunakan Untuk : Pengajuan Surat Cerai

Tujuan : Kantor Pengadilan Agama Malang.

Berlaku Tanggal : 31 Maret 2010 s/d Selesai
Menerangkan bahwa : Berdasarkan surst keterangan dari RT. 09 RW. 01 bahwa
Orang tersebut benar akan mengajukan gugat cerai terhdap
Istrinya yang bernama : NURHAYATI karena telah ditinggal
selama 5 Tahun .
dan orang tersebut diatas tergolong dari keluarga TIDAK MAMPU.

Demikian untuk menjadikan periksa dan dapatnya dipergunakan seperlunya.

Yang Bersangkutan

ANWAR

Malang, 31 Maret 2010
LURAH POLEHAN

R. PRIMO BA

Penat

No. 650926 498503 1002



BUKU INVENTARIS

INSI : JAWA TIMUR
 KOTA : KOTA MALANG
 UNIT : KECAMATAN BLIMBING
 SATUAN KERJA : KELURAHAN POLEHAN

No. Kode Lokasi : 35.73.01.1020

NOMOR			SPESIFIKASI BARANG					Asal / Cara Perolehan Barang	Tahun Beli/ perolehan	Ukuran Barang / Konstruksi (P.S.U)	Satuan	Keadaan Barang (B/KB/RB)	Jumlah		Keterangan
No Urut	Kode Barang	No. Reg	Nama / Jenis Barang	Merk/Type	No. Sertifikat No. Pabrik No. Chassis No. Mesin	Bahan	Barang						Harga (Ribuan Rupiah)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	01.11.04.01		Tanah				Swadaya			m2	B	351	87.750,00		
2	06.01.01.01		Kantor Kelurahan				Pembelian			m2	B	350	78.750,00		
3	12.01.01.01	001	Mesin Ketik	Remington		Besi	Pembelian	1996		Buah		1	1.250,00		
4	12.01.01.01	001	Mesin Ketik	Brother			Pembelian	1996		Buah		1	1.500,00		
5	12.01.01.01	001	Mesin Ketik	Brother			Pembelian	1994		Buah		1	1.100,00		
6	12.01.01.01	001	Mesin Ketik	Olivetti			Pembelian	1996		Buah		1	1.450,00		
7	12.01.01.01	001	Mesin Ketik	Daito			Pembelian	1996		Buah		1	1.500,00		
8	12.01.02.01	001	Mesin Hitung	Olimpic			Pembelian	1996		Buah		1	750,00		
9	12.01.04.02	001	Rak Buku Besi	Metal			Pembelian	1995		Buah		1	550,00		
10	12.01.04.02	001	Rak Buku Besi				Pembelian	1996		Buah		1	750,00		
11	12.01.05.06	001	Papan Nama Instansi				Pembelian	1996		Buah		1	350,00		
12	12.01.05.40	001	Papan Nama Hansip			Kayu	Pembelian	1996		Buah		1	125,00		
13	12.01.05.40	001	Papan Korpri			Kayu	Bantuan	1996		Buah		1	50,00		
14	12.01.05.07	001	Papan Pengumuman			Kayu	Pembelian	1996		Buah		1	125,00		
15	12.01.05.08	001	Papan Tulis			Kayu	Pembelian	1996		Buah		1	125,00		
16	12.01.06.14	001	Lemari Buku			Kayu	Pembelian	1995		Buah		1	950,00		
17	12.01.07.03	002	Rak Buku			Kayu	Bantuan	1989		Buah		2	900,00		
18	12.02.01.01	004	Meja Tulis			Kayu	Pembelian	1990		Buah		4	1.400,00		
19	12.02.01.15	007	Meja Podium			Kayu	Pembelian	1996		Buah		7	125,00		
20	12.02.01.16	003	Meja Panjang			Kayu	Pembelian	1988		Buah		1	1.600,00		
21	12.02.01.20	008	Kursi Kayu			Kayu	Pembelian	1998		Buah		8	1.950,00		
22	12.02.01.30	001	Kursi Kayu			Besi	Pembelian	1995		Buah		1	450,00		
23	12.02.01.31	001	Kursi Kayu			Plastik	Pembelian	1996		Buah		1	150,00		
24	12.02.01.32	003	Kursi Plastik			Besi	Pembelian	2000		Buah		3	250,00		
25	12.02.01.33	008	Kursi Persegi			Besi	Pembelian	1990		Buah		8	1.500,00		
26	12.02.01.34	041	Bangkai			Campuran	Pembelian	1985		Buah		41	153,00		
27	12.02.01.35	002	Kursi Spinal			Besi	Pembelian	1996		Buah		2	250,00		
28	12.02.01.36	030	Piring makan			Gelas	Pembelian	1996		Buah		30	120,00		
29	12.02.02.03	001	Jam Melanis			Fiberglass	Pembelian	1995		Buah		1	30,00		
30	12.02.03.01	001	Mesin Potong Rumpul			Besi	Pembelian	1997		Buah		1	750,00		



3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
001	Amplifayer				Pembelian	2002		Buah	B	1	1.500,00
001	Telepon				Pembelian	1996		Buah	B	1	125,00
001	Speaker				Pembelian	1989		Buah	B	1	250,00
001	Tape Recorder				Pembelian	1990		Buah	B	1	350,00
001	Box Telepon				Pembelian	1996		Buah	B	1	75,00
001	Mk. Korpri				Pembelian	1996		Buah	B	1	30,00
001	Foto Walikuta				Pembelian	1996		Buah	B	1	25,00
005	Pahalan Kayu				Pembelian	1996		Buah	B	5	35,00
001	Gambar Presiden				Pembelian	1996		Buah	B	1	25,00
001	Lambang Garuda				Pembelian	1996		Buah	B	1	20,00
019	Piala				Pembelian	1996		Buah	B	19	190,00
036	Trophy				Pembelian	1992		Buah	B	36	360,00
005	Piring Grafr				Pembelian	1992		Buah	B	5	55,00
001	Msir: Hitung				Pembelian	1987		Buah	B	1	475,00
002	Bangku Beton				Pembelian	1980		Buah	B	2	150,00
001	TV				Pembelian	1997		Buah	B	1	950,00
008	Kursi Plastik				Pembelian	2000		Buah	B	8	175,00
001	Filling Kabinet				Pembelian	2001		Buah	B	4	950,00
004	Meja Kantor				Pembelian	2001		Buah	B	1	1.500,00
097	Komputer	LG			Pemkot	2008		Buah	B	1	
066	Meja Komputer				Pemkot	2008		Buah	B	1	
066	Printer				Pemkot	2008		Set	B	1	
087	Mesin Ketik				Pemkot	2007		Buah	B	1	
074	HT				Pemkot	2008		Buah	B	1	
071	Sepeda Motor	Honda			Pemkot	2008		Unit	B	1	
033	Komputer Pentium IV				Pembelian	2008		Unit	B	1	
027	TV 14"	Akari			Pemkot	2008		Unit	B	1	
097	Kursi				Pemkot	2006		Buah	B	1	
096	Meja				Pemkot	2003		Buah	B	2	
096	Kipas Angin				Pembelian	2008		Set	B	1	
059	Meja komputer				Pemkot	2008		Buah	B	1	
100	Lemari susun				Pemkot	2008		Set	B	1	

Malang, Maret 2010
Pemangang Datang

[Signature]

SCLEKAH
Pengatur Tk.
NIP. 1972111219962006

REPRATKOR, BA
Perada Tk. I
NIP. 198509261955031002





PEMERINTAH KOTA MALANG
**BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK
DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT**

Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 M A L A N G

Kode Pos 65125

Malang, 20 Januari 2010

Nomor : 027/48 /35.73.465/2010
Lampiran : -
Hal : Rekomendasi Penelitian /
Survey / Research

Kepada
Yth. Sdr. Camat Blimbing Kota Malang
di
M A L A N G

Menunjuk Surat Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya
Tanggal : 19 Januari 2010
Nomor : 462/J10/I.14/PG/2010

Bersama ini diberitahukan bahwa :

Nama : Fannie Octa Fajriansyah
Alamat : Jl. Puntodewo No. 33 A Malang
Pekerjaan : Mahasiswa
Kebangsaan : Indonesia

Bermaksud mengadakan Penelitian / Survey / Research

Judul : Kinerja Perangkat Kelurahan dalam Memberikan Pelayanan
kepada Masyarakat
Pembinaoing : 1. Drs. Suwondo, MS
2. Drs. Sukanto, MS
Peserta : -
Waktu : Pebruari 2010 – Maret 2010
Lokasi : Kelurahan Polehan Kota Malang

Mahasiswa wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku pada Instansi setempat.

Demikian untuk menjadikan mal.lum

Tembusan :
Yth. Sdr. 1. Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas
Brawijaya
2. Yang bersangkutan

A.n WALIKOTA MALANG
Kepala Bakesbang, Politik dan Linmas
Kota Malang

Drs. BOKO SUDHONO MS
Pembina Tingkat I
NIP. 19590724 195909 1 001





**PEMERINTAH KOTA MALANG
KECAMATAN BLIMBING
KELURAHAN POLEHAN**

Jl. Puntodewo No. 29 Malang Telp. (0341) 352053 Kode Pos 65121

SURAT KETERANGAN

Nomor : 422/234/35.73.01.1010/2010

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : R PRATOMO BA
NIP : 19550926 198503 1 002
Jabatan : Lurah Polehan Kec.Blimbing

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : FANNIE OCTA FAJRIANSYAH
NIM : 0310313037
Pekerjaan : Mahasiswa FIA UNIBRAW

Telah selesai melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi di Kantor Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing dari tanggal 1 Pebruari s/d 31 Maret 2010 dengan Judul "Kinerja Perangkat Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

