



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

EVALUASI PELAKSANAAN TUGAS LURAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KELURAHAN BENAI KECAMATAN BENAI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Putri Wahyuni

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
Email : putriwahyuni307@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengevaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. Perumusan masalah dalam Penelitian ini adalah Bagaimanakah Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel untuk penelitian ini menggunakan Teknik Simple Random Sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperlihatkan strata yang ada dalam populasi itu, dimana yang dijadikan sampel penelitian adalah staf kelurahan dan masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor kelurahan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu hasil kuesioner (angket), observasi dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah Deskriptif Kuantitatif.

Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwasanya Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi berada di Kategori Cukup Baik dengan nilai rata-rata 3,65.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan

ABSTRACT

This research was conducted in Benai Village, Benai District, Kuantan Singingi Regency. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengevaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. The formulation of the problem in this study is how the implementation of the village head's duties in providing services to the community in Benai Village, Benai District, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique for this study uses the Simple Random Sampling Technique, which is taking samples from the population at random without showing the existing strata in the population, where the research sample is the people who carry out the management at the village office. The data used in this study are primary data, namely the results of a questionnaire (questionnaire), observation and documentation. The analytical method used is descriptive quantitative.

From this study, it can be concluded that the Evaluation Category for the Implementation of the Duties of the Village Head in Providing Services to the community in Benai Village, Benai District, Kuantan Singingi Regency is in Good Enough with an average value of 3.65.

Keywords: Evaluation, Service



PENDAHULUAN

Negara Indonesia yang lahir pada 17 Agustus 1945 adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik. Dalam penyelenggaraan pemerintahannya daerah Indonesia terdiri dari beberapa daerah Kabupaten atau kota terdapat satuan pemerintahan terendah yang disebut Desa dan Kelurahan. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 229 dijabarkan mengenai Kelurahan yakni Lurah diangkat selaku kepala kelurahan serta perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat serta dilantik oleh bupati/walikota serta bertugas membantu camat dalam banyak hal.

Kemudian menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 yaitu tentang pemerintahan desa pasal 1 ayat 1 menyatakan, “desa adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat, termasuk didalamnya kesatuan masyarakat umum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan NKRI (Negara Kesatuan Republik Indonesia). Dan ayat 2 menyatakan, “kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 23 ayat 3 tentang pengisian jabatan lurah dan perangkat kelurahan berasal dari ASN (Aparatur Sipil Negara), yaitu dari pemerintah daerah kabupaten/kota bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dimana tujuannya adalah untuk pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan kemasyarakatan di pemerintahan kelurahan. Sementara itu, kepala desa dipilih oleh masyarakatnya. Sehingga untuk menduduki jabatan kepala kelurahan itu ditentukan dengan kriteria diantaranya adalah tingkat pendidikan, pengalaman, pangkat, golongan dan kedisiplinan yang dituangkan dalam DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan), yaitu penilaian yang diberikan atasan yang bertujuan untuk memperoleh bahan-bahan pertimbangan yang obyektif dalam pembinaan ASN (Aparatur Sipil Negara), dan dilaksanakan dalam kurun waktu sekali setahun oleh pejabat penilai, tetapi telah berganti nama menjadi SKP (Sasaran Kinerja Pegawai). Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat, ini merupakan ujung tombak keberhasilan pemerintahan di kelurahan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, karena kelurahan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan itu, terutama dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan pelayanan untuk kepentingan bersama.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan yang menghasilkan suatu kinerja.

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi No. 2 Tahun 2009 tentang penjabaran pelaksanaan tugas dan fungsi satuan kerja perangkat daerah, untuk menyelenggarakan tugas dan kewajiban kepala kelurahan mempunyai tugas dan fungsi :

1. Pelaksanaan Kegiatan Pemerintahan Kelurahan.

Merupakan suatu cara dalam melaksanakan tugas fungsi lurah atau menjalankan, merancang, menyusun suatu aturan yang dilaksanakan dalam ruang lingkup kelurahan, guna membantu tugas-tugas pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan.



2. **Pemberdayaan Masyarakat.**

Proses pembangunan dimana masyarakat berinisiatif untuk memulai proses kegiatan sosial untuk memperbaiki situasi dan kondisi diri sendiri. Pemberdayaan masyarakat bisa terjadi apabila masyarakat itu sendiri ikut berpartisipasi. Suatu usaha hanya berhasil dinilai sebagai “pemberdayaan masyarakat” apabila kelompok komunitas atau masyarakat tersebut menjadi agen pembangunan atau dikenal juga sebagai subjek. Disini subjek merupakan motor penggerak dan bukan penerima manfaat.

3. **Pelayanan Masyarakat.**

Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. **Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum.**

Segala nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang hidup dan tumbuh dalam kesadaran masyarakat, termasuk kedalam nilai-nilai kepatutan dan prinsip keadilan umum. Penyelenggaraan pemerintahan adalah suatu proses menjalankan roda pemerintahan sesuai dengan undang-undang bersifat transparansi dan menyeluruh.

5. **Pemeliharaan prasarana dan Fasilitas Pelayanan Umum.**

Proses pelayanan umum merupakan suatu pemberian pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, yang dapat digunakan untuk kepentingan bersama dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Dalam menggunakan fasilitas umum, masyarakat tidak dikenakan bayaran.

6. **Pembinaan Lembaga Masyarakat.**

Merupakan salah satu program pemerintah dalam meningkatkan serta mengelola lembaga dan sumber daya manusia agar lebih baik dan bekerja sesuai dengan harapan. Pembinaan masyarakat dapat dilakukan pelatihan, rapat, lomba peringatan hari besar.

7. **Melaksanakan koordinasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam ruang lingkup tugasnya.**

Melakukan koordinasi/mengatur di tingkat kelurahan beserta perangkat, dalam melakukan pungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) sesuai dengan aturan atau standar yang ditetapkan oleh kabupaten. Selanjutnya pajak bumi dan bangunan diserahkan kepada tingkat kecamatan dan pembuatan laporan, sebelum pungutan dilakukan pihak kelurahan memberikan arahan dan petunjuk kepada masyarakat berdasarkan jenis bangunan dan luas tanah.

8. **Menggerakkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan.**

Salah satu upaya memajukan suatu daerah adalah dengan mengikut sertakan masyarakat dalam pembangunan, Peran penting kelurahan dalam upaya partisipasi masyarakat mulai dari peningkatan ekonomi, sosial dan agama, kelurahan harus bisa menjadi contoh dalam membina masyarakat.

9. **Menumbuhkan dan mengembangkan serta membina jiwa gotong royong masyarakat sebagai sendi utama pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan.**

Gotong royong merupakan istilah Indonesia untuk bekerja bersama-sama untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan. Istilah ini berasal dari kata gotong royong yang berarti “Bekerja” dan royong yang berarti “Bersama”. Bersama dengan musyawarah, Pancasila, hukum adat, kekhutanan serta kekeluargaan. Dalam upaya memajukan dan menumbuhkan semangat masyarakat untuk hidup dalam keharmonisan dan bertetangga, melalui gotong royong, jiwa kebersamaan dan kepedulian sosial lebih bermakna.



Lurah dalam melaksanakan fungsinya mempunyai kewenangan urusan pemerintahan yang di limpahkan oleh Camat dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek : perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitas, penyelenggaraan dan kewenangan lain yang dilimpahkan. Dalam hal ini peneliti memfokuskan pada fungsi pelayanan masyarakat dan fungsi ketentraman dan ketertiban umum. Dari beberapa observasi peneliti menemukan beberapa fenomena dalam fungsi lurah di kelurahan benai yaitu :

a. Fungsi pelayanan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting didalam pelaksanaan fungsi lurah dimana lurah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat melalui sumber daya yang ada. Mencermati peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapati porsi yang lebih besar dan berulang kali menjadi isu publik ditengah masyarakat. Selama ini hak masyarakat untuk memperoleh layanan dari aparatur pemerintah kelurahan terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak. Disana sini masih ditemui permasalahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang telah menerima layanan.

Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan para aparatur pemerintah kelurahan yang kurang pengertian pada kebutuhan warga. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan seperti masalah prosedur pelayanan dalam pengurusan berbagai keperluan yang sering berbelit-belit, kurangnya kedisiplinan dan kerjasama dan pelayanan seringkali melewati batas waktu yang telah ditetapkan. Dikarenakan pegawai yang sangat sedikit dan kualitas kantor yang masih dibawah standar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi belum optimal.

Jika melihat kondisi pelayanan pemerintah kelurahan saat ini, sangat diperlukan yang namanya sebuah “evaluasi” guna untuk melihat seberapa jauh kinerja kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi ini berorientasi pada upaya menilai secara kritis dan cerdas terhadap kinerja kelurahan dalam memberikan pelayanan dan sejauh mana pelayanan itu dalam mencapai tujuan, sasaran dan dampak yang diharapkan.

b. Fungsi Ketentraman dan Ketertiban Umum.

Hal itu terjadi karena adanya pengaruh berbagai faktor, antara lain terutama faktor kemampuan sumber daya aparat kelurahan sebagai penyelenggara yang belum optimal dan sifat tidak bertanggung jawabnya atas tugas yang diembannya, tidak tersedianya pos kambling di wilayah kelurahan benai, hal tersebut berimbas pada tugas dan fungsi lurah sebagai kepala kelurahan. Tentunya membawa dampak terhadap ketentraman dan ketertiban di kelurahan benai kecamatan benai kabupaten kuantan singingi, salah satu dampak negatif yang timbul adalah maraknya aksi-aksi kejahatan seperti pencurian.

Kondisi yang demikian tentunya akan mengganggu ketentraman dan ketertiban umum. Fenomena ini mengindikasikan bahwa Pemerintah Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi memiliki kewajiban bersama dengan instansi terkait untuk segera mengatasi agar ketentraman dan ketertiban dapat dirasakan oleh masyarakat.

Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai salah satu Pemerintah Kelurahan yang tentunya harus berupaya untuk dapat melaksanakan



pemerintahan dengan sebaik-baiknya, agar masyarakat dapat merasakan terlayani dengan baik. Namun demikian, pelaksanaan tentunya memerlukan dukungan semua pihak termasuk masyarakat untuk dapat memberikan masukan agar tugas-tugas yang dibebankan kepada pemerintah kelurahan dapat direalisasikan.

Kantor kelurahan sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi lurah dalam fungsi pelayanan masyarakat serta fungsi ketentraman dan ketertiban umum, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Dilihat dari penelitian pelaksanaan tugas-tugas yang tidak terlaksana dengan baik dan sumber daya manusia yang tidak bertanggung jawab kepada tugasnya.

Dari beberapa hal diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”**.

1. TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Menurut Daryanto (2011:7) secara etimologi, administrasi berasal dari bahasa Yunani *“Administrre”* atau *administer* yang berarti mengendalikan, mengelola atau menangani urusan. Urusan seperti negara, pemerintah, rumah tangga ataupun pengelolaan suatu bisnis dan usaha. Administrasi adalah aktivitas-aktivitas untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan secara terminologi, apa yang disebut administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan *pe* dan akhiran pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan pengaturan adalah terciptanya dalam susunan dan pengaturan dinamikanya. Administrasi adalah kerja sama yang didasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama. (Ali, 2015:23)

Administrasi dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut Prajudi Atmosudirjo adalah tata usaha atau office work yang meliputi kegiatan catat mencatat, tulis-menulis, menetik, kearsipan dan sebagainya. Administrasi adalah dua orang atau lebih yang bersatu guna mencapai tujuan secara bersama-sama. (Suprayogi, 2011:2).

Ilmu administrasi public memiliki obyek material yaitu negara dan obyek formatnya, pelayanan publik, organisasi publik, manajemen publik dan kebijaksanaan publik. Ilmu administrasi publik memusat perhatiannya pada pelayanan aparat negara, penyelenggaraan departemental dan pengadministrasian tata usaha negara. (Syafiie, 2010:34).

Konsep Administrasi oleh Waldo lih (dalam Faried Ali 2015 : 187) adalah kerjasama manusia yang didasarkan atas pertimbangan rasional guna mencapai tujuan bersama (sesuatu yang sekedar ada dalam pemikiran). Dalam konsep ini kerjasama manusia yang disebut administrasi, bila secara konseptual kerja itu terbentuk karena pertimbangan rasio. Begitu banyak kegiatan terjadi atau kegiatan yang melibatkan manusia dengan manusia pada suatu kerja sama, tetapi tidak dapat dikatakan sebagai “Konsep Administrasi”.

Menurut Faried Ali (2015 : 187) manusia memiliki potensi yang secara rasional dapat membentuk hubungan kerjasama antara sesamanya ketika tujuan yang hendak mereka capai memiliki kesamaan, pada bentuk kerjasama demikian, kerjasama dapat dikonsepsikan sebagai “administrasi”. Sebagai konsep keberadaannya masih sekedar ada dalam pemikiran,



ia belum tampak sebagai hal yang konkret, dalam bentuknya maupun isinya dan bagaimana kerjasama itu berlangsung.

Sedangkan menurut Purwanto (2010:1) administrasi adalah suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan dijelaskan.

Berdasarkan pengertian administrasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian administrasi adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang melayani dan membantu dengan menggunakan sumber dana dan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

2.1.2 Teori /Konsep Organisasi

Ilmu Organisasi merupakan bagian dari Ilmu Administrasi karena organisasi merupakan salah satu unsur administrasi. Jadi pembahasan terhadap organisasi akan menimbulkan ilmu organisasi sebagai cabang dari ilmu administrasi.

Organisasi berasal dari kata organize yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhannya. Organisasi diartikan menggambarkan pola-pola, skema, bagan yang menunjukkan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada, dan lain sebagainya. Organisasi hanya merupakan alat atau wadah tempat manajer melakukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Weber menjelaskan pengertian organisasi sebagai berikut “Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerjasama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya”. (Silalahi, 2011:124). Menurut Waldo, organisasi adalah struktur hubungan-hubungan di antara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi. (Silalahi, 2011:124).

Organisasi telah di deskripsikan oleh para ahli sebagai sistem formal yang menetapkan bagaimana anggota di terima, bagaimana kepemimpinan dipilih dan bagaimana keputusan dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi.

Menurut Robbins organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan. (dalam Edison, dkk 2016:49).

Menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly (dalam Edison, dkk 2016:49), organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan, menurut khalil organisasi adalah suatu kesepakatan antara saluran individu dan kelompok usaha untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan.

Menurut Etzioni (dalam Silalahi, 2011:125), organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu. Menjelaskan ciri-ciri organisasi sebagai berikut :

1. Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggung jawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dilainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu.
2. Adanya pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya, pusat kekuasaan harus juga secara kontinue mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai organisasi, dan apabila memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi.



3. Penggantian tenaga, dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain. Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggota melalui proses pengalihan maupun promosi.

Menurut Reksohadiprodjo dan Handoko (dalam Edison, dkk 2016:54), walau seluruh organisasi formal disusun atas dasar kegiatan-kegiatan, komunikasi, wewenang, kekuasaan, tanggung jawab dan akuntabilitas yang sama tetapi karena tujuan dan strategi organisasi yang berbeda, hal ini menyebabkan bentuk organisasi yang ada berbeda-beda.

Tidak ada pandangan yang paling baik dalam mendesain organisasi, melainkan bagaimana organisasi itu di desain seefektif dan seefisien mungkin dalam mencapai tujuan organisasi. Dibawah ini akan di bahas bentuk-bentuk organisasi pada umumnya. (Edison, dkk 2016:54).

1. Organisasi Lini

Tipe Organisasi yang paling dasar adalah organisasi lini (*line organization*), yakni setiap orang melapor kepada atasan dan semua orang atau siapa atasannya.

2. Organisasi Staf

Hubungan staf merupakan penasehat, administrasi, sekretaris, dimana pejabatnya tidak memiliki fungsi kewenangan atau perintah langsung pada bagian-bagian yang ada struktur organisasi. Meski demikian, fungsinya sangat strategis membantu pimpinan dalam mengambil keputusan.

3. Organisasi Fungsional

Dalam bisnis modern dan kompleks, perusahaan membutuhkan para ahli yang bekerja menggunakan prinsip spesialisasi berdasarkan fungsinya atau disebut sebagai otoritas fungsional.

4. Organisasi Fungsional, Lini dan Staf

Wewenang dan tanggung jawab puncak pimpinan dilimpahkan pada setiap bagian dibawahnya sesuai dengan wilayahnya, dengan koodinasi fungsi tersebut ditangan di tingkat atas. Dengan demikian dari setiap manager berhak memerintah semua satuan pelaksana yang ada sepanjang menyangkut bidang tugas masing-masing.

5. Organisasi Matriks

Struktur organisasi matriks memadukan struktur organisasi lini dengan organisasi fungsional. Sebagai contoh manager/supervisor dapat memiliki dua atasan, yaitu atasan fungsional dan manager unit/produk (sub manager proyek). Jenis struktur ini mencoba memanfaatkan spesialisasi atasan fungsional dan kepemimpinan manager dalam mengelola divisi, unit atau produk. Model organisasi ini sangat kompleks, mengingat ada otoritas ganda.

6. Organisasi Divisi

Organisasi dibentuk berdasarkan divisi, dimana setiap manager bertanggung jawab langsung kepada pimpinan tertinggi dalam divisi tersebut.

2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen merupakan unsur utama dalam sebuah organisasi. Organisasi bisa dikatakan berhasil, apabila sudah mengatur anggota-anggotanya untuk menjalankan tugasnya masing-masing. Manajemen berasal dari kata *to Manage* yang artinya mengatur atau manajemen adalah ilmu atau seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lain secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan menurut para ahli Manajemen Sumber Daya Manusia adalah :

Menurut Amstrong (dalam Suwanto 2013:29) bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia berkaitan dengan semua aspek tentang bagaimana orang bekerja dan dikelola dalam organisasi. Ini mencakup kegiatan seperti strategi sumber daya manusia, manajemen



sumber daya manusia, tanggung jawab sosial perusahaan, manajemen pengetahuan, pengembangan organisasi.

Kemudian menurut Hasibuan (2011:10), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut G.R. Terry (dalam Anwar, 2016:07), manajemen adalah proses yang berbeda yang terdiri atas perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling), yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang dinyatakan dalam menggunakan manusia dan sumber daya lainnya. Sedangkan menurut Terry 2010:16, Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan diikut sertakan. Mengatur karyawan adalah sulit dan kompleks, karena mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan dan latar belakang yang heterogen yang diatur kedalam organisasi.

Kegiatan tersebut akan berjalan lancar apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Terdapat 2 kelompok fungsi manajemen diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Kedua fungsi organisasional diantaranya pengadaan tenaga kerja, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian dan pemutusan hubungan kerja. (dalam Rivai dan Sagala, 2013:13).

1. Perencanaan (*Human Resource Planning*) adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya suatu tujuan.
2. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.
3. Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan memberikan petunjuk kepada para pegawai agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi.
4. Pengendalian (*Controlling*) adalah kegiatan mengendalikan pegawai mentaati peraturan dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2011:2), manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Suwanto dan Priansa (2011:16), manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peran manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur sumber daya manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Peranan sumber daya manusia menurut Hasibuan (2011:14), adalah :



- a. Menetapkan jumlah, kualitas dan penetapan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job requirement* dan *job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi dan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- h. Melaksanakan pendidikan, pelatihan dan penilaian prestasi kerja karyawan.
- i. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- j. Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangon.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu yang digunakan untuk mengatur orang atau karyawan, mengembangkan organisasi guna melakukan serangkaian proses perencanaan dan mencapai suatu tujuan.

2.1.4 Teori/Konsep Evaluasi

Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya.

Penilaian kinerja atau prestasi kerja (*performance appraisal*) Mengginston dan Mangkunegara adalah suatu proses yang digunakan oleh pimpinan sebagai dari bentuk evaluasi terhadap kinerja untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaan dengan baik atau tidak, apakah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Ada beberapa hal yang penting diperhatikan dalam defenisi tersebut, yaitu bahwa penilaian merupakan fungsi *organic* karena pelaksanaan fungsi tersebut turut menentukan mati hidupnya suatu organisasi, bahwa penilaian itu adalah suatu proses yang berarti dan kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen, bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dengan hasil yang seharusnya dicapai. Segala bentuk konkret dan umpan balik dari adanya penilaian kinerja adalah penilaian yang dilakukan dengan bentuk penghargaan atau sanksi. Bisa juga umpan balik dari penilaian kinerja adalah dukungan dan motivasi bagi seorang pegawai untuk menjalankan tugas dan kewajibannya lebih baik. Evaluasi bukan merupakan persoalan opini atau selera, evaluasi merupakan persoalan fakta logika dan lebih penting dari yang penting. Evaluasi memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik.

Dalam pelaksanaan evaluasi kebijakan digunakan kriteria-kriteria umum yang dimaksud untuk memberikan arahan bagi evaluator. Kriteria-kriteria yang dirumuskan akan dapat dijadikan sebagai salah satu patokan dalam menentukan apakah suatu kebijakan berhasil atau gagal.



Untuk dapat melakukan evaluasi diperlukan rincian tentang apa yang perlu dievaluasi, pengukuran terhadap kemajuan yang diperoleh dengan mengumpulkan data, dan analisis terhadap data yang ada terutama berkaitan dengan output dan outcome yang diperoleh dan kemudian dibandingkan dengan tujuan suatu program. Hubungan sebab akibat antara program dengan output dan outcome yang nampak.

Program yang biasanya dihadapi dalam evaluasi kebijakan adalah kelemahan dalam penyusunan indikator keberhasilan, dalam merumuskan masalah, mengidentifikasi tujuan, perbedaan tentang persepsi terhadap tujuan antara penilaian dan yang dinilai, perbedaan dalam orientasi waktu dan sebagainya. Namun dalam kenyataannya evaluasi sangat bersifat politis, misalnya ada kecenderungan untuk melaporkan hasil yang sukses meskipun dalam kenyataan tidak sukses, sebagai akibat dari kepentingan tertentu seperti ingin mendapatkan promosi, mendapatkan proyek, atau program baru lagi, malu dalam membeberkan kelemahan dan sebagainya. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi yang berguna bagi pihak decision maker untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Evaluasi seringkali dipandang sebagai sebuah instrument rasional untuk meneliti kondisi-kondisi dan hasil-hasil dari proyek, program pembangunan atau berbagai bentuk pemberian pelayanan kepada publik guna memperoleh informasi mengenai kinerja proyek atau program tersebut dari tangan pertama. Asumsi yang mendasar pikiran ini sebenarnya cukup sederhana, yaitu bahwa dengan meneliti dan memfokuskan pada suatu program maka seseorang akan termotivasi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kualitas (quality) dan dampak (impact) kegiatan-kegiatan program pembangunan atau pemberian pelayanan publik tersebut.

Evaluasi dapat berfungsi sebagai kemudi dan manajemen. Hasil-hasil yang diperoleh dari evaluasi akan memberikan umpan balik dan memungkinkan pihak manajemen mengendalikan proyek tetap pada arahnya sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Hasil evaluasi juga dapat digunakan untuk melakukan penyesuaian-penyesuaian tertentu mengenai cara bagaimana sebaiknya proyek dioperasikan.

1. Evaluasi dapat mengemban fungsi kontrol dan inpeksi, dalam artian bahwa ia dapat digunakan untuk menginformasikan kepada pimpinan puncak atau pihak negara donor apakah kegiatan-kegiatan yang ditunjukkan dalam dokumen proyek telah dilaksanakan dengan semestinya dan menunjukkan hasil-hasil sebagai yang diharapkan.
2. Evaluasi dapat mengemban fungsi Akuntabilitas, karena ia memberikan informasi dan atas dasar informasi itu pihak Dewan Perwakilan Rakyat dan pembayar pajak dapat menilai apakah dana yang telah mereka sediakan telah digunakan dengan benar dan demi tujuan yang diharapkan.
3. Evaluasi dapat memainkan fungsi kepenasihatian, dalam artian bahwa hasil-hasil evaluasi akan dapat digunakan untuk mendapatkan dana yang lebih banyak guna mendanai proyek itu atau proyek-proyek sejenis dimasa yang akan datang.

Selain itu hasil evaluasi juga dapat menilai seberapa transparan dan adil seorang pimpinan dalam memimpin suatu organisasi. Konsep transparansi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah terbentuknya akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pertanggungjawaban. Hal ini didasarkan pada pendapat para ahli, yaitu sebagai berikut :



Menurut Syafri (2012:179), transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dipantau.

Menurut Nordiawan dalam Sujarweni (2015:28) transparan memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan. Transparan adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.

Sesuai dengan Buku Saku Dana Desa transparan diartikan dengan prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat mengetahui dan mendapat akses informasi seluas-luasnya tentang keuangan desa. (Sumber:<https://www.kemenkeu.go.id>).

Sukasmanto dalam Sujarweni (2015:36) menyebutkan bahwa transparansi adalah menyangkut keterbukaan pemerintah desa kepada masyarakat mengenai berbagai kebijakan atau program yang ditetapkan dalam rangka pembangunan desa.

Ada banyak pengertian dan jenis keadilan menurut para pemikir dan ahli, antara lain :

Menurut Aristoteles, keadilan merupakan tindakan yang terletak diantara memberikan terlalu banyak atau pun terlalu sedikit. Dalam hal ini, Aristoteles menyatakan bahwa keadilan merupakan aktivitas memberikan sesuatu kepada orang lain (kewajiban) setara dengan apa yang kita dapatkan dari orang lain (hak).

Menurut Plato, keadilan merupakan apa yang ada di luar kemampuan manusia biasa, yang mana kondisi ini hanya dapat tercapai dengan cara menjalankan hukum dan juga undang-undang yang dibuat oleh para ahli. Sedangkan menurut Magnis, Suseno, keadilan dapat diartikan sebagai kondisi ataupun keadaan manusia yang diperlukan dengan sama rata/setara, yang sebanding antara hak dan kewajibannya masing-masing.

Menurut W.J.S. Poerwadarminto, pengertian keadilan adalah suatu kondisi tidak berat sebelah ataupun seimbang, yang sepatutnya tidak diputuskan dengan cara yang sewenang-wenang.

Menurut Notonegoro, keadilan adalah suatu kondisi ataupun keadaan yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Sedangkan tentang jenis-jenis keadilan Aristoteles membaginya kedalam beberapa jenis, yakni :

- a. Keadilan Distributif, yaitu suatu perlakuan kepada seseorang yang disesuaikan dengan jasa-jasa yang telah dilakukan ataupun diperbuatnya. Dalam keadilan distributif, segala sesuatu ditetapkan dengan mempertimbangkan apa-apa yang telah dilakukan seseorang jauh sebelum orang tersebut diadili.
- b. Keadilan Komunikatif, yaitu suatu perlakuan kepada seseorang yang tidak disesuaikan tanpa melihat apa yang telah dikerjakannya (jasa-jasa yang diperbuatnya). Dalam keadilan komunikatif, seseorang akan diadili tanpa mempertimbangkan berbagai macam jasa ataupun kegiatan yang pernah dilakukan sebelumnya.
- c. Keadilan Perbaikan atau Keadilan Korektif, yaitu keadilan yang terjadi dan perlu ditegakkan setelah seseorang mencemarkan nama baik seseorang. Dalam keadilan perbaikan, orang yang diadili biasanya harus bisa mengendalikan nama baik orang yang



telah tercemar nama baiknya melalui tindakan permohonan maaf dan juga tindakan publikasi.

- d. Keadilan Konvensional, yaitu keadilan yang berlangsung ketika seseorang mematuhi peraturan ataupun undang-undang yang berlaku. Jenis keadilan ini merupakan keadilan yang digunakan dalam setiap perkara hukum perdana dan perdata.
- e. Keadilan Kodrat Alam, yaitu keadilan yang ditegakkan dengan mengikuti peraturan ataupun hukum alam.

Menurut Arikunto (2010:1), evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Sedangkan menurut Husni (2010:971), evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi mengenai hasil penilaian atas permasalahan yang ditemukan.

Menurut Wirawan (2012:7), evaluasi adalah riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, selanjutnya menilainya dan membandingkan dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi tersebut.

Menurut Hadi (2011:13), dalam buku Metode Riset Evaluasi mendefinisikan evaluasi sebagai proses mengumpulkan informasi mengenai suatu objek, menilai suatu objek, dan membandingkan dengan kriteria, standar dan indikator. Evaluasi merupakan salah satu rangkaian kegiatan dalam meningkatkan kualitas, kinerja atau produktifitas suatu lembaga dalam melaksanakan programnya, melalui evaluasi akan diperoleh informasi tentang apa yang telah dicapai dan apa yang belum dicapai. Selanjutnya, informasi ini digunakan untuk perbaikan suatu program.

Evaluasi adalah suatu proses bukan suatu hasil (produk). Hasil yang diperoleh dari kegiatan evaluasi adalah kualitas sesuatu, baik yang menyangkut tentang nilai atau arti, sedangkan kegiatan untuk sampai pada pemberian nilai dan arti itu adalah evaluasi. (Arifin, 2010:45).

Terdapat 6 kriteria utama evaluasi, yaitu :

1. *Effectiveness* atau keefektifan, yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan.
2. *Efficiency* atau efisiensi, yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas yang dikehendaki.
3. Kecukupan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.
4. Perataan (*Equity*), yaitu berkenaan dengan pemerataan distribusi manfaat kebijakan.
5. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok masyarakat yang menjadi target kebijakan.
6. Kelayakan (*Appropriateness*), berkenaan dengan pertanyaan apakah kebijakan tersebut tepat untuk suatu masyarakat. (Nugroho, 2017:287).

2.1.5 Tugas dan Fungsi Lurah

Defenisi Kelurahan

Menurut pasal 1 : 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2003 mengemukakan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat kerja



kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Sementara itu dalam pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 mengemukakan bahwa :

1. Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan.
2. Kelurahan merupakan unit setingkat dengan desa.
3. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui camat.
4. Lurah diangkat oleh Walikota/Bupati atas usul camat dari pegawai negeri sipil.
5. Syarat-syarat Lurah meliputi :
 - a. Pangkat/golongan minimal penata (III/c).
 - b. Masa kerja minimal 10 tahun.
 - c. Kemampuan teknis dibidang administrasi pemerintahan.
 - d. Memahami keadaan sosial budaya masyarakat setempat.

Kelurahan sebagai kesatuan wilayah terkecil didalam wilayah Kecamatan didaerah Kabupaten/Kota, dapat berfungsi sebagai unit kerja pelayanan pada masyarakat berdasarkan pelimpahan sebagian kewenangan dari Camat kepada Lurah. Sehingga dalam tugasnya, pemerintah kelurahan menyelenggarakan sebagian tugas Pemerintah, pembangunan dan pelayanan dalam ruang lingkup Kelurahan sesuai batas-batas kewenangan yang dilimpahkan Camat. Pemerintah Kelurahan perlu memiliki akuntabilitas public yang cukup memadai, dalam interaksinya yang bersifat langsung dengan masyarakat diwilayah kerjanya. Sebagai unit pelaksana pemerintahan yang terendah dibawah kecamatan.

Jenis-jenis pelayanan yang dapat dikoordinasikan penyelenggaraannya oleh lurah adalah beragam dengan kriteria yang mencakup pelayanan kebutuhan dasar masyarakat, seperti pelayanan pembuatan KTP, pencatatan akte tanah, pelayanan kesehatan, penyuluhan masyarakat, tata pembagian air untuk pertanian (irigasi) dan sebagainya.

Pembentukan kelurahan sebagai unit pemerintahan terkecil dibawah kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah sesuai dengan kebutuhan daerah melalui analisis potensi daerah, beban kerja daerah dengan memperhatikan prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, responsivitas, fleksibilitas, rasionalitas, tentang kendali dan akuntabilitas.

Pembentukan Kelurahan

a). Pedoman Umum Pengaturan Mengenai Pembentukan Kelurahan

Kelurahan dibentuk dikawasan perkotaan dengan memperhatikan persyaratan luas wilayah, jumlah penduduk, potensi dan kondisi sosial budaya masyarakat. Kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan dapat dihapus atau digabung setelah dilakukan dengan musyawarah dengan tokoh-tokoh masyarakat, pembentukan, penghapusan dan penggabungan kelurahan harus diusulkan oleh lurah melalui Camat kepada Bupati atau Walikota dan usul Lurah tersebut dimintakan persetujuan kepada DPRD dan setelah disetujui oleh DPRD, maka Bupati/Walikota menerbitkan peraturan daerah mengenai pembentukan, penghapusan dan penggabungan kelurahan.

Dengan ditetapkan status desa menjadi kelurahan maka kewenangan desa sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang berhak mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berubah menjadi kewenangan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dibawah kecamatan.

Menurut pasal 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 tahun 2005, tentang pembentukan daerah Kelurahan, yaitu :

1. Kelurahan dibentuk diwilayah kecamatan.



Pembentukan kelurahan dapat berupa penggabungan dari beberapa kelurahan atau bagian kelurahan yang bersandingan atau pemekaran kelurahan dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih.

2. Pembentukan kelurahan sekurang-kurangnya harus memenuhi persyaratan :
 - a. Jumlah penduduk.
 - b. Luas wilayah.
 - c. Bagian wilayah kerja.
 - d. Sarana dan prasarana pemerintahan.
3. Kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan dapat dihapus atau digabung.
4. Pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih dapat dilakukan setelah paling sedikit 5 (lima) tahun penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.

b). Tujuan Pembentukan

Tujuan pembentukan kelurahan adalah untuk meningkatkan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna serta meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat kota sesuai dengan tingkat perkembangan pembangunan. Pembentukan kelurahan-kelurahan baru terutama dikota-kota dimana desa-desa yang telah ada sebelumnya sudah kurang selaras dan serasi dengan perkembangan masyarakatnya yang telah nyata mempunyai ciri dan sifat “masyarakat kota/urban”.

Sebagai contoh desa-desa yang berada dikota kecamatan yang telah sedemikian rupa berkembang karena banyaknya industri dengan menggunakan teknologi tinggi dikawasan kecamatan tersebut, atau karena menjadi “simpul” lalu lintas perdagangan yang cukup padat dan lain sebagainya.

c). Syarat-syarat Pembentukan Kelurahan

1. Faktor penduduk, sekurang-kurangnya 2500 jiwa atau 500 kepala keluarga, dan sebanyak-banyaknya 20000 jiwa atau 4000 kepala keluarga.
2. Faktor luas wilayah, harus dapat terjangkau secara efektif dalam melaksanakan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
3. Faktor letak, berkaitan dengan aspek komunikasi, transportasi dan jarak dengan pusat kegiatan pemerintahan dengan pusat pengembangan harus sedemikian rupa, sehingga memudahkan pemberian pelayanan masyarakat.
4. Faktor prasarana, berkaitan dengan prasarana perhubungan, pemasaran, sosial dan fisik pemerintah akan dapat memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat sebagaimana layaknya.
5. Faktor sosial budaya, agama dan adat akan dapat berkembang dengan baik.
6. Faktor kehidupan masyarakat, baik mata pencarian dan ciri-ciri kehidupan lainnya akan dapat meningkat menjadi lebih baik.
7. Yang berwenang di kelurahan.

Usul pembentukan kelurahan dibuat oleh Bupati/Walikota setelah mendengarkan pertimbangan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Tingkat II bersangkutan, selanjutnya akan disampaikan kepada Gubernur Kepala Daerah Tingkat I, untuk seteusnya oleh Gubernur akan disampaikan kepada Menteri Dalam Negeri. Setelah mendapatkan persetujuan dari Menteri Dalam Negeri, maka Gubernur sebagai Kepala Daerah Tingkat I, menerbitkan Surat Keputusan Pembentukan Kelurahan yang diusulkan oleh Bupati/Walikota yang bersangkutan.

Kelurahan terdiri dari Lurah dan perangkat-prangkat kelurahan. Perangkat Kelurahan terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan seksi sebanyak-banyaknya 4 (empat) seksi jabatan serta



jabatan fungsional. Dalam melakukan tugas-tugasnya perangkat kelurahan bertanggung jawab kepada lurah. Perangkat kelurahan diisi dari Pegawai Negeri Sipil yang diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas usul Camat.

Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan

a. Lurah sebagai Kepala Kelurahan.

Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kecamatan, dipimpin oleh lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui camat. Lurah dalam melaksanakan tugas dibantu oleh Sekretaris dan Kepala Seksi. Lurah mempunyai tugas melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan mengendalikan, tugas umum pemerintahan dan pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah. Lurah dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan.
2. Pemberdayaan masyarakat dan desa.
3. Pelayanan Masyarakat.
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
5. Pemeliharaan sarana dan fasilitas umum.
6. Pembinaan lembaga masyarakat.
7. Pelaksanaan koordinasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam ruang lingkup tugasnya.
8. Menggerakkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, dan
9. Menumbuhkan dan mengembangkan serta membina jiwa gotong royong masyarakat sebagai sendi utama pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan.

Dalam melaksanakan fungsi lurah mempunyai kewenangan melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :

1. Perizinan
2. Rekomendasi
3. Koordinasi
4. Pembinaan
5. Pengawasan
6. Fasilitas
7. Penetapan
8. Penyelenggaraan, dan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan

b. Sekretaris Kelurahan

Sekretaris dipimpin oleh seorang sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada lurah. Sekretaris mempunyai tugas membantu lurah dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta evaluasi urusan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, rumah tangga dan perlengkapan, kehumasan, perencanaan program, anggaran dan kewenangan. Fungsi sekretaris kelurahan yaitu :

1. Melakukan administrasi kepegawaian.
2. Melakukan administrasi keuangan.
3. Melakukan urusan perlengkapan dan inventarisasi kantor kelurahan.
4. Melakukan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan kegiatan kesekretariatan.
5. Melakukan penyelenggaraan rapat-rapat dasar dan upacara.



6. Melakukan urusan tata usaha kelurahan.
7. Mengumpulkan bahan dan menyusun laporan.
8. Pelaksanaan legalisasi permohonan/ rekomendasi surat-surat dari masyarakat.
9. Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan laporan evaluasi kerja kesekretariatan, dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa dan ketentraman serta ketertiban umum.

c. Kasi Pemerintahan

Seksi pemerintahan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada lurah. Seksi pemerintahan mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintah yang mencakup pengawasan, pelaksanaan tugas dan pembantuan, kependudukan dan catatan sipil, pertanahan dan kehutanan. Fungsi kasi Pemerintahan :

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemerintahan.
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemerintahan.
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemerintahan.
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pemerintah.
5. Penyiapan bahan pembinaan lingkungan RT dan RW.
6. Penyiapan bahan evaluasi pemerintahan.
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa

Seksi pemberdayaan masyarakat desa dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada lurah. Seksi pemberdayaan masyarakat desa mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa mencakup pertanian (tanaman pangan, perkebunan, perikanan, peternakan). Sosial dan ketenagakerjaan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan umum. Fungsi Kasi pemberdayaan masyarakat desa yaitu :

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat.
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pendapatan masyarakat desa.
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat desa.
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pemberdayaan masyarakat desa.
5. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pemberdayaan masyarakat desa.
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi ketentraman dan ketertiban umum dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada lurah. Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi pelaporan penyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum yang mencakup ketentraman dan ketertiban, kesatuan bangsa dan politik, perlindungan masyarakat, pendapatan, perizinan, perhubungan, hukum dan perundang-undangan dan penanggulangan bencana. Fungsi Kasi ketentraman dan ketertiban yaitu :

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum.



2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran ketentraman dan ketertiban umum.
 3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum.
 4. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi ketentraman dan ketertiban umum.
 5. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program ketentraman dan ketertiban umum.
 6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- f. Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah kelurahan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan keahliannya. Setiap kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh lurah. Lurah dapat membentuk jabatan fungsional sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas setiap pimpinan unit organisasi dan kelompok jabatan fungsional pada kantor kelurahan wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing, maupun dalam satuan unit organisasi dilingkungan Kabupaten/Kota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan organisasi dari bawahannya masing-masing, wajib diolah dan disusun sebagai bahan laporan lebih lanjut dan sebagai bahan untuk memberikan petunjuk kepada bawahannya.

Beberapa contoh pelayanan masyarakat yang dapat dilakukan di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi yaitu :

1. Surat Rekomendasi

Terdiri dari surat rekomendasi yang dikeluarkan oleh kelurahan berupa rekomendasi keramaian, rekomendasi pernikahan, rekomendasi dokumen kependudukan, rekomendasi kelakuan baik, dan rekomendasi lainnya yang menjadi wewenang kelurahan.

2. Surat Keterangan

Terdiri dari surat keterangan domisili, surat keterangan permohonan pernikahan, surat keterangan kematian, surat keterangan kelahiran, surat keterangan belum menikah, surat keterangan penghasilan, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan lainnya yang menjadi wewenang kelurahan.

3. Koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitas, penetapan, penyelenggaraan dan wewenang lain yang dilimpahkan kepada kelurahan.

2.1.6 Orientasi Pelayanan Publik

Orientasi pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses dari penyelenggaraan kegiatan pemerintah baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh



pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Sedangkan didalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefenisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, ketetapan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Dalam pandangan Dwiyanto (2011:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan Winarsih (2012:5) pelayanan publik didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Lebih spesifik lagi Surjadi (2012:7) pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan defenisi diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

3.METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, (Sugiyono, 2012 : 8). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

Metode Penelitian dengan pendekatan Kuantitatif memandang bahwa suatu gejala dianggap relatif tetap, tidak berubah dalam waktu tertentu. Penelitian Kuantitatif memandang gejala bebas nilai, biasanya teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap sampel yang diambil secara random, sehingga peneliti tidak ada kontak langsung dengan sumber data. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan hasil dari Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.



Populasi dalam penelitian ini adalah kepala kelurahan, pegawai kelurahan dan masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebanyak 1643 populasi dengan sampel 1 orang Lurah, 3 orang pegawai kelurahan dan 44 masyarakat Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

Dalam hal ini yang dijadikan populasi adalah masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi dengan menggunakan teknik *Sampling Purposive dan Simple Random Sampling*. Teknik *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Yang menjadi subjek dengan menggunakan teknik *Sampling Purposive* adalah Lurah dan Pegawai Kelurahan. Hal ini dilakukan karena dianggap mampu memberikan informasi tentang Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

Sedangkan *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperlihatkan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat berjumlah 39 orang yang dianggap mengetahui bagaimana kondisi secara keseluruhan dari Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

4. HASIL PEMBAHASAN

Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai berdasarkan tanggapan responden mengenai Indikator Transparansi, Indikator Adil, Indikator Akuntabilitas dan Indikator Responsibilitas mengenai Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,65.

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik, sesuai dengan pengukuran yang peneliti lakukan berdasarkan prinsip evaluasi yang terdiri dari beberapa indikator yaitu Transparansi, yang memiliki arti jelas, nyata dan bersifat terbuka. Hal ini menjawab pertanyaan kenapa, bagaimana, apa dan berapa. Transparansi adalah prinsip keterbukaan informasi yang diberikan oleh pemerintah untuk dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat Sudah Baik dalam pelaksanaannya. serta Adil, yaitu suatu tingkat dimana seorang individu merasa diperlakukan sama, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam menyuarakan pendapat dan pandangannya berada pada posisi Cukup Baik, hal ini perlu menjadi perhatian pihak kelurahan agar bisa meningkatkan keadilan tersebut. Seterusnya terkait Akuntabilitas, kewajiban untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban baik itu kinerja ataupun pelaksanaan tugas yang diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkat efisiensi, Efektivitas, kejujuran dan kebijaksanaan tertinggi, yaitu seberapa tingkat kesesuaian dengan norma-norma yang ada di masyarakat masi Cukup Baik, ini juga harus menjadi perhatian dari pihak kelurahan. Dan Responsibilitas ,ketanggapan yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok masyarakat yang menjadi target kebijakan yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki dalam menjalankan tugasnya sudah berada pada posisi Baik dalam Pelaksanaannya, terkait beberapa indikator di atas harus menjadi



perhatian khusus dari Pihak Kelurahan agar terciptanya pelayanan yang Baik di Kelurahan Benai ini.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada Bab sebelumnya, mengenai Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik, ditinjau dari nilai rata-rata pada Indikator Transparansi adalah 3,73 ini dikategorikan sebagai Baik. Disisi lain nilai rata-rata Adil adalah 3,44 ini masuk kategori Cukup Baik. Nilai rata-rata Indikator Akuntabilitas adalah 3,65 Ini juga masuk Kategori Cukup Baik. Sedangkan nilai rata-rata Indikator Responsibilitas yaitu 3,78 dikategorikan Baik. Maka dari keseluruhan Indikator tersebut di dapatkan nilai rata-rata 3,65 ini dikategorikan Cukup Baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih yang tiada henti untuk Ayah dan Ibunda yang memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat memberiku semangat sampai saat ini. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani, Bapak Dr.H.Nopriadi,S.K.M Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Ibu Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Sahri Muharram, S.Sos., M.Si selaku pembimbing I, Bapak Drs.H.Sumarli,MM selaku pembimbing II, Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta Rekan-rekan seperjuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ali, Faried.2015. *Teori dan Konsep Administrasi dan Pemikiran Paradigmatik menuju Redefenisi*. Raja Grafindo, Jakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan Penerbit Bandung : Remajarosdakarya.
- Arifin, Zainal.2010. *Evaluasi Pembelajaran Prinsip, Teknik, Prosedur, Remaja*. Rosdakarya, Bandung.
- Arikunto, 2010. *Pengertian Evaluasi*. Jakarta : Galia Indonesia.
- Arikunto.2010. *Pengertian Evaluasi*. Jakarta : Galia Indonesia.
- Dwiyanto, Agus (2011). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Khomariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta : Bandung.
- Hadi. 2011. *Dalam Buku Metode Riset Evaluasi* : Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Hasibuan, Melayu, S.P.,2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Husni, 2010. *Pengertian Evaluasi*.STIA-LAN Press.
- Nugroho, Riant. 2017. *Public Policy*. Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Purwanto, 2010. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Rivai, Vitzhaldan Ella Djauhari Sagala, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, RajawaliPers, Jakarta.
- Silalahi, Ulbert. 2011. *Asas-asas Manajemen*. Bandung, PT. Refika Aditama.
- Sugandi, Yogi Suorayogi : 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Graha Ilmu : Gudang.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Akuntansi Desa*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja dan Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama.
- Suwanto, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta : Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta : Erlangga.

Terry, George dan Leslie.W.Rue. 2010. *Dasar-dasar Manajemen*. Cetakan Kesebelas : Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Undang- Undang

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 pasal 229 tentang Kelurahan.

Instruksi Bupati Kuantan Singingi No. 2 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Lurah.

Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang 1945 pasal 29 tentang Kebebasan Memeluk Agama.

Undang-undang No. 05 Tahun 1779 tentang Pemerintahan Desa.

Undang-undang No. 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Rujukan Elektronik

<http://www.kemenkeu.gpo.id/Diakes> pada hari jum'at, 11 Februari 2022

<http://pengertiandefenisi.com/pengertian-keadilan-dan-jenis-jenisnya-menurut-para-ahli/> pada tanggal 11 Februari 2022, jam 21.03 WIB.