# BAB IV

# HASIL DAN PEMBAHASAN LAPORAN KKL

## 4.1 Tujuan Pelaksanaan Kegiatan Administrasi RT Dan RW Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja RT Dan RW Di Kecamatan Regol

Kegiatan Administrasi RT dan RW merupakan salah satu program Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Kota Bandung sebagai program Pemantapan Penyelenggaraan Otonomi Daerah, Pemerintahan Daerah dan Pemerintahan Wilayah, salah satu program kegiatannya ialah Pembinaan Lembaga Keamsyarakatan RT dan RW yang tujuannya ialah Terselenggaranya pembinaan kepada pengurus RT dan RW se-Kota Bandung. Target dari kegiatan ini adalah meningkatnya kinerja lembaga kemasyarakatan RT dan RW sebagai mitra Pemerintah Kota Bandung yang di dalamnya termasuk Kecamatan Regol Kota Bandung.

Kegiatan Administrasi ini diberi bantuan oleh Pemerintah Kota yang kemudian disalurkan kepada lembaga kemasyarakatan yang berbentuk dana hibah dari Pemerintah Kota Bandung guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang ada di Indonesia. Setiap program kegiatan tentunya mempunyai tujuan ke arah yang *progresif* karena setiap kegiatan yang di buat dimaksudkan untuk meningkatkan dan memperbaiki dari mulai kegiatan-kegiatan dan sarana-prasarana yang sebelumnya pernah dibuat dan dilaksanakan.

Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Kota Bandung dalam pelaksanaan kegiatan administrasi RT dan RW harus berperan aktif dalam

penyelenggaraan kegiatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kota. Kegiatan administrasi RT dan RW harus mempunyai tujuan yang jelas yang ingin dicapai seperti diantaranya :

1. Meningkatnya pemahaman para penggurus RT dan RW mengenai pentingnya penyelenggraan tertib administrasi di tingkat RT dan RW.
2. Terpenuhinya kebutuhan sarana dan prasarana penujang administrasi RT dan RW dalam satu tahun.
3. Meningkatnya kualitas penyelenggraan administrasi RT dan RW dalam menjebatani kebutuhan pelayanan administrasi antara warga dengan Pemerintahan Kecamatan.

Kegiatan Administrasi ini diadakan tentunya memiliki sasaran kegiatan agar setiap kegiatan yang akan dilaksanakan bisa terwujud sesuai tujuan yang telah tetapkan sebelumnya. Oleh sebab itu adanya sasaran kegiatan ini untuk memfokuskan arah program kebijakan yang telah dibuat sebelumnya. Sasaran Kegiatan Administrasi ini ialah:

1. Para Penggurus Rukun Tetangga Kecamatan Regol Kota Bandung.
2. Para Penggurus Rukun Warga Kecamatan Regol Kota Bandung.

## 4.2 Sumber Daya Dari Pelaksanaan Kegiatan Administrasi RT Dan RW Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja RT Dan RW Di Kecamatan Regol

Sumber Daya merupakan unsur yang penting di dalam pelaksanaan suatu kebijakan yang dibuat. Oleh sebab itu, di dalam pelaksanaanya sering kali menemukan permasalahan-permasalahan atau kendala-kendala yang ada. Pelaksanaan Kegiatan Administrasi RT dan RW Kecamatan Regol pun didalam pelaksanaannya menemukan beberapa permasalahan yang dihadapi, yang diantaranya adalah:

a. Permasalahan Sumber Daya Manusia.
b. Permasalahan Kelembagaan.
c. Permasalahan Sarana dan Prasarana.

### 4.2.1. Permasalahan Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (*human resources*) adalah penggerak utama dalam pergerakan sebuah organisasi. Dalam manajemen dikenal 5 M yang merupakan unsur-unsur utama dalam sebuah organisasi yaitu:

a.*Man* (Manusia)

b.*Machine* (Mesin)

c.*Money* (Uang)

d.*Method* (Metode)

e.*Market* (Pasar)

Bagaimanapun sebuah aktivitas manajemen organisasi sangat ditentukan oleh peran manusia. Keberadaan manusia dalam sebuah

*system* organisasi adalah sebagai pemicu aktivitas yang memunculkan daya luncur organisasi sehingga perputaran roda organisasi dapat terus berjalan secara berkesinambungan.

Bagian Pemerintahan Umum sebagai perencana pemerintahan dan otonomi daerah, pembina teknis administratif Kecamatan dan Kelurahan, serta pembuka jalan kerjasama antar Kabupaten atau Kota baik dalam maupun luar negeri memerlukan dukungan sumber daya manusia yang handal dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakan tugas pokok, fungsi dan tanggungjawab yang ditanganinya. Ketersediaan sumber daya ini dirasakan masih belum mencukupi mengingat kompleksitas permasalahan dan tingginya volume pekerjaan. Ketersediaan aparatur yang memahami dengan baik tentang konsep otonomi daerah, konsep kewilayahan, pola hubungan bilateral antar kabupaten atau kota baik didalam maupun di luar negeri adalah mutlak diperlukan dalam mengemban tugas-tugas yang ada di Bagian Pemerintahan Umum.

### 4.2.2 Permasalahan Kelembagaan

Permasalahan kelembagaan memang merupakan permasalahan normatif yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Menjelang diberlakukannya Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) baru, dimana struktur pada nomenklatur baru Bagian Pemerintahan Umum membawahi 3 (tiga) Sub Bagian merupakan bentuk reformasi birokrasi dalam rangka efisiensi, sudah barang tentu memerlukan strategi dalam pelaksanaan pembinaan aparatur kewilayahan menjadi tantangan dalam melaksanakan pembinaan

kewilayahan, baik Kecamatan maupun Kelurahan, mengingat pelayanan dan pembinaan Sub Bagian Kecamatan dan Kelurahan memiliki jangkauan yang tidak kecil.

### 4.2.3 Permasalahan Sarana dan Prasarana

Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masih terbatas, seperti kendaraan operasional dalam melakukan pembinaan kewilayahan yang begitu luas memerlukan kendaraan operasional yang memadai. Sebaiknya untuk melakukan pembinaan kewilayahan perlu didukung dengan sarana yang memadai, sehingga proses pembinaan dapat berjalan lancar, seperti dalam rangka mobilisasi program perlu didukung kendaraan roda 2 dan roda 4 untuk operasional ke lapangan.

Adanya berbagai masalah yang dihadapi dalam melaksanakan suatu kegiatan, maka aparatur dituntut untuk dapat memecahkan dan menyelesaikan suatu masalah tadi, khususnya 3 (tiga) permasalahan yang dihadapi di dalam pelaksanaan suatu kebijakan khususnya Kegiatan Administrasi RT dan RW ini, maka didalam perjalananya Bagian Pemerintahan Umum dapat memecahkan 3 (tiga) permasalahan yang dihadapi didalam pelaksanaan suatu kebijakan tersebut.

Setiap Masalah pasti ada jalan keluarnya, untuk itu Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung perlu memecahkan permasalahan yang ada yaitu permasalahan tentang sumber daya, kelembagaan, sarana dan prasarana.

### 4.2.4 Pemecahan Masalah Sumber Daya Manusia

Sebagai sebuah unsur utama dalam aktivitas organisasi, manusia perlu mendapatkan perhatian khusus dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi itu sendiri. Mencermati permasalahan kekurangan kualitas sumber daya manusia di Bagian Pemerintahan Umum, dapat di rekomendasikan pemecahan masalah sebagai berikut:

a. Rekruitmen pegawai sesuai dengan kemampuan yang dibutuhkan.
b. Penyediaan referensi guna menyelami kondisi yang tengah dihadapi.
c. Pengiriman staf atau karyawan pada pendidikan dan latihan, baik fungsional maupun teknis.
d. Penyelenggaraan pendidikan dan latihan yang secara khusus diperuntukkan untuk memberikan pembekalan teknis tentang kisi-kisi permasalahan yang akan ditangani.

Keseluruhan kegiatan tersebut ditujukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya di Bagian Pemerintahan Umum sehingga dengan sendirinya akan meningkatkan pergerakan roda organisasi karena di dalamnya terdapat tenaga-tenaga yang memahami dengan baik bidang tugas dan apa yang harus dilakukan, yang pada akhirnya akan membuahkan langkah-langkah yang efektif dan efisien dalam upaya mencapai sasaran organisasi.

### 4.2.5 Pemecahan Masalah Kelembagaan

Disatukannya Sub Bagian Bina Kecamatan dan Kelurahan, berarti bahwa segala permasalahan dilingkup kewilayahan yang meliputi 30 Kecamatan dan 151 Kelurahan harus ditangani oleh satu Sub Bagian. Hal ini berarti bahwa intensitas kerja akan mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan beban kerja ini harus diikuti dengan peningkatan etos kerja. Untuk itu diperlukan langkah-langkah yang tepat guna memberikan kesamaan tanggung jawab sehingga beban kerja yang bertambah ini tidak menjadikan sebuah kendala yang akan menghambat kemajuan bahkan justru melecut semangat pegawai untuk berkarya lebih baik dengan memberikan sentuhan-sentuhan egaliter.

Sehubungan dengan hal tersebut, Bagian Pemerintahan Umum mengusulkan adanya pelaksana urusan dibawah struktur Sub-Sub Bagian di lingkungan bagian. Adanya pelaksana urusan dibawah stuktur sub-sub bagian ini bertujuan agar *performance* kelembagaan dalam melayani masyarakat dapat memuaskan masyarakat.

### 4.2.6 Pemecahan Masalah Sarana dan Prasarana

Pemenuhan sarana dan prasarana guna mendukung kegiatan pembinaan kewilayahan yang sedemikian luas adalah sebuah keniscayaan. Tanpa dukungan sarana dan prasarana yang memadai, tentu akan menghambat upaya untuk memberikan pembinaan dilingkup kewilayahan khususnya di Kota Bandung. Ketersediaan daya dukung

operasional ini akan memicu pelaksanaan pembinaan kewilayahan berjalan dengan lancar sesuai tujuan yang diharapkan.

Sehubungan dengan tersebut, Bagian Pemerintahan Umum senantiasa mengajukan berbagai kebutuhan prasarana dan sarana pendukung kegiatan guna kelancaran tugas pokok dan fungsi kepada Bagian Perlengkapan Kota Bandung agar meningkatkan kualitas sumber daya yang ada di lingkungan Pemerintahan Kota Bandung karena dengan meningkatnya kualitas aparatur di Bagian Pemerintahan Umum maka dengan sendirinya sub-sub yang ada di Bagian Pemerintahan Umum khususnya Sub Bagian Bina Kecamatan dan Kelurahan akan mengikutinya sehingga pembinaan kepada Kelembagaan Masyarakat pun akan lebih baik dan berkualitas lagi sumber dayanya.

Sumber daya merupakan salah satu aspek penting dalam melaksanakan Kegiatan Administrasi RT dan RW yang merupakan salah satu aspek yang penting karena merupakan suatu *symbol* keberhasilan dari proses implementasi kebijakan yang terdiri dari pemanfaatan sumber daya manusia (SDM), biaya, waktu dalam pencapaian tujuan yang diharapkan.

Profesionalisme SDM dalam melaksanakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat adalah faktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara dinamis, tanggap, cepat serta tepat sasaran. SDM memegang peranan yang sentral dan paling menentukan. Tanpa SDM yang handal, penggunaan pemanfaatan sumber-sumber lainnya akan menjadi tidak efektif.

SDM dalam sebuah organisasi sangat diperlukan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan aparatur atau pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. SDM juga diperlukan karena SDM merupakan subyek dalam setiap aktivitas organisasi. SDM aparatur selain sebagai pelaku dalam organisasi juga merupakan penggerak proses mekanisme dalam sistem organisasi.

Untuk meningkatkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat maka dalam menyelenggarakan kegiatan administrasi RT dan RW dipengaruhi beberapa indikator SDM yang terdiri dari beberapa hal, seperti:

a. Kejelasan Petugas Pelayanan Publik.
b. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Publik.
c. Kemampuan Pelayanan Publik.
d. Keadilan Pelayanan Publik.

Dalam mewujudkan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat maka faktor SDM sangat menentukan terwujudnya pelayanan prima, berkualitas secara dinamis dan tanggap, cepat serta tepat sasaran.

### 4.2.7 Indikator Sumber Daya Manusia

#### 4.2.7.1 Kejelasan Petugas Pelayanan Publik

Kejelasan petugas pelayanan merupakan keberadaan dan kepastian petugas yang berwenang dan yang bertanggung jawab dalam

memberikan pelayanan dan penyelesaian apabila ada keluhan, persoalan, sengketa atau tuntutan dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan.

Pelaksanaan Administrasi RT dan RW Kecamatan Regol Kota Bandung sudah mempunyai kejelasan tugas dan kewajiban masing-masing karena RW dan RT di Kecamatan Regol selalu diadakan pemberhentian dan pengangkatan penggurus RT dan RW. Uraian mengenai prosedur pemberhentian dan pengangkatan masing-masing pengurus RT dan RW Kecamatan Regol telah terstruktur dengan baik dari mulai Ketua RW, Sekretaris, Bendahara, serta pelaksana dan Ketua RT, Sekretaris, Bendahara, serta pelaksana, sebab dibentuk melalui Keputusan Walikota Bandung nomor 149 Tahun 2008 tentang Pengesahan Pemberhentian dan Pengangkatan Penggurus Rukun Warga dan Keputusan Walikota Bandung Nomor 03 Tahun 2005 tentang Pengesahan Pemberhentian dan Pengangkatan Penggurus Rukun Tetangga yang berlaku.

#### 4.2.7.2 Kedisiplinan Petugas Pelayanan Publik

Kedisiplinan merupakan salah satu aspek yang perlu ditegakan oleh setiap penggurus, yang meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku. Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan dan pengendalian diri, erat hubungannya dengan upaya pencapaian tujuan, oleh karena itu merupakan suatu ketaatan atau pengendalian diri yang rasional. Jika disiplin itu dapat dikembangkan,

maka akan tercapai suatu tingkat kestabilan dan kelancaran organisasi, agar tercipta kelancaran dan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Disiplin merupakan sikap patuh dan taat terhadap norma dan aturan yang baik berlaku baik yang tertulis mapun yang tidak tertulis, yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakan untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Oleh karena itu disiplin kerja para penggurus sangat mempengaruhi terhadap kinerja dalam suatu lembaga atau organisasi secara keseluruhan, apabila penggurus dalam organisasi tersebut memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka hasilnya akan optimal dan bisa dikatakan memuaskan dan akan membawa pengaruh yang positif bagi organisasi tersebut.

Peran Bagian Pemerintahan Umum sebagai fasilitator dalam peningkatan kualitas penggurus RT dan RW untuk menerapkan disiplin setiap penggurus yang bertugas di Kecamatan Regol Kota Bandung memberikan Hibah RT dan RW dan pembinaan administrasi kepada Kecamatan dan Kelurahan. Pembinaan administrasi kepada Kecamatan dan Kelurahan tersebut yang meliputi hal seperti berikut :

**A. Tertib Ketrentaman dan Ketertiban**

1. Ada atau tidaknya penyusunan data yang meliputi :

   PKL, Linmas, Satuankar, Satpam dan Poskamling
2. Ada atau tidaknya pemberdayaan masyarakat dalam penanggulangan bencana.

3. Ada atau tidaknya koordinasi antar instansi yang terkait, hubungan Banbinkantibmas dan Babinsa.
4. Ada atau tidaknya laporan data gangguan Kantibmas dan bencana.

**B. Tertib Administrasi Pemerintahan**

a. Sesuai atau tidak sesuai dengan struktur organisasi pemerintahan Kelurahan.
b. Ada atau tidaknya bagan struktur pemerintahan Kelurahan dengan nama personilnya.
c. Visualisasi data dan peta meliputi :
    a. Ada atau tidaknya lemari data.
    b. Ada atau tidaknya monografi.
    c. Ada atau tidaknya bentuk lain selain monografi dan lemari data.
    d. Ada atau tidaknya peta wilayah.
d. Ada atau tidaknya pelaksanaan rapat mingguan Kelurahan
e. Tempat tinggal Kepala Kelurahan dan Sekretaris Kelurahan (berdomisili atau tidak berdomisili diwilayah kerja).
f. Tertib Administrasi Pertahanan atau Keagrarian meliputi:
    a. Ada atau tidaknya Buku Tanah menurut statusnya.
    b. Ada atau tidaknya Buku Tanah menurut penggunaanya.
    c. Ada atau tidaknya Buku Register jual beli, hibah, waris dan tukar menukar.

## C. Tertib Administrasi Pembangunan Dan Lingkungan Hidup

1. Rencana Pembangunan Tahunan Kelurahan (RPTK ).
    a. Sudah atau belum Proses penyusunan RPTK.
    b. Ada atau belum adanya usaha-usaha mengatasi hambatan pelaksanaan Musrenbang.
    c. Sudah atau belum tentang proses penyusunan anggaran rutin dan pembangunan kelurahan.
    d. Sudah atau belum tentang pelaksanaan penyusunan anggaran rutin dan pembangunan kelurahan.
2. Pemanfaatan Bantuan Kelurahan.
    a. Sesuai atau tidaknya tentang administrasi keuangan.
    b. Sesuai atau tidaknya tentang pelaksanaan proyek.
    c. Sesuai atau tidaknya tentang manfaat proyek.
    d. Berapa persen potensi besarnya dana swadaya masyarakat yang mendukung proyek bantuan kelurahan.
    e. Berapa persen presentasi fisik proyek sampai saat pembinaan.
    f. Baik atau buruknya kualitas fisik proyek.
3. Proyek – proyek swadaya masyarakat
    a. Ada atau tidak ada proyek-proyek dimaksud.
    b. Berapa jumlah biaya seluruhnya dari proyek tersebut.
    c. Sudah atau belum dilaksanakan monitoring Kepala Kelurahan terhadap proyek – proyek tersebut.
4. Kegiatan Pembangunan Sarana dan Prasarana :

a. Berapa prosentasi fisik proyek sampai saat pembinaan sarana peribadatan, sarana kesehatan, dan sarana trasportasi.
b. Bagaimana usaha–usaha Kepala Kelurahan dalam mewujudkan kelancaran pelaksanaan proyek.
c. Ada dan cukup efektif atau ada tapi tidak efektif atau tidak ada usaha pemanfaatan hasil proyek: Usaha Kepala Kelurahan memotifasi masyarakat guna memanfaatkan secara maksimal hasil proyek yang ada
d. Sudah atau belum dilaksanakan sesuai petunjuk dari Walikota dan Camat tentang laporan bidang pembangunan.

5. Baik atau cukup atau kurang keikut sertaan Kepala Kecamatan dan Kelurahan dalam pelaksanaan proyek penghijauan.
6. Baik atau cukup atau kurang pertanggung jawaban Kepala Kecamatan dan Kelurahan mengenai fisik bangunan dana bantuan Kelurahan.
7. Baik atau cukup atau kurang tentang sejauh mana keterlibatan kepala Kecamatan dan Kelurahan dalam pelaksanaan proyek didaerahnya.
8. Sudah dilaksanakan secara periodik atau baik atau cukup atau kurang tentang pembinaan dan pengawasan terhadap semua kegiatan lembaga Kecamatan dan Kelurahan
9. Baik atau cukup atau kurang tentang pemeliharaan kebersihan lingkungan seperti :

a. Sarana kebersihan setiap ruangan seperti asbak, kemoceng atau bulu ayam, keranjang sampah dan lain-lain.
b. Kebersihan dan ketertiban tiap ruangan.
c. Baik atau cukup atau kurang pemeliharaan kebersihan lingkungan seperti :
    1. Pagar halaman.
    2. Tiang bendera.
    3. Kebersihan dan keindahan halaman secara keseluruhan.
    4. Perlengkapan Kantor seperti meja, kursi, lemari dsb.

10. Telah dilaksanakan atau kadang dilaksanakan atau belum dilaksanakan pengawasan terhadap pemberian rekomendasi untuk mendapatkan izin tempat usaha (HO).
11. Telah dilaksanakan atau kadang dilaksanakan atau belum dilaksanakan monitoring terhadap perkembangan harga sembilan bahan pokok (sembako) ditempat–tempat penjualan atau pasar atau toko.
12. Baik atau cukup pembinaan P3A Mitra Cai dan perkumpulan petani pemakai air lainya

**D. Tertib Adiministrasi Kemasyarakatan**

1. Dilaksanakan atau kadang – kadang dilaksanakan atau belum pernah dilaksanakan pembinaan organisasi kemasyarakatan (LPM , PKK, RW, RT, Organisasi Kesenian, Pemuda, Pramuka, Kelompok Tani, Pokja, Kader Pembangunan, GHS, Organisasi keagamaan dll).

2. Telah dilaksanakan secara periodik atau kadang–kadang dilaksanakan atau belum pernah dilaksanakan usaha–usaha meningkatkan mental masyarakat dengan cara pembinaan pengajian rutin, ceramah keagamaan setiap RW dan RT.
3. Sudah atau belum diinventarisi dengan baik daftar nama–nama tokoh atau pemuka pemuka masyarakat.
4. Penyelangaraan kegiatan sosial.
    a. Sudah atau belum berjalan dengan baik kegiatan gotong royong.
    b. Sudah atau belum berjalan dengan baik pengumpulan dan penggunaan dana beras perelek atau jimpitan, dana kematian dll.
    c. Sudah atau belum berjalan dengan baik program orang tua asuh.
5. Dilaksanakan atau kadang-kadang dilaksanakan pembinaan olah raga dan kesenian.
6. Dilaksanakan atau kadang-kadang dilaksanakan pembinaan penanggulangan orang jompo, tuna wisma, fakir miskin dan yatim piatu.
7. Baik atau cukup atau kurang tentang peningkatan jumlah akseptor KB dan penanggulangan *drop out*.
8. Baik atau cukup atau kurang keikutsertaan Kepala Kelurahan dalam membina kerukunan hidup umat beragama, antar umat beragama dan antar umat beragama dengan pemerintah.

9. Sudah dilaksanakan secara periodik atau kadang–kadang dilaksanakan atau tidak pernah dilaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap semua kegiatan lembaga–lembaga Kelurahan seperti antara lain MU, DKM, LPM dan lain–lain.
10. Dilaksanakan atau kadang-kadang atau belum pernah dilaksanakan peningkatan warung hidup, apotik hidup dilingkungan warganya.
11. Sudah dilaksanakan atau kadang–kadang dilaksanakan atau belum pernah dilaksanakan membina dan meningkatkan hidup kegotongroyongan diantara warga masyarakat misalnya kerja bakti dan lain–lain.

**E. Tertib Administrasi Pelayanan**

1. Pencatatan dan pengisian buku–buku register.
   a. Sudah dimanfaatkan keseluruhanya atau baru yang dimanfaatkan atau pengisisanya masih salah.
   b. Penyimpanan (tidak mendukung kelancaran tugas atau aman atau dekat dengan personil–personil yang menanganinya)
2. Administrasi penduduk
   a. Formulir pendaftaran penduduk (lengkap atau tidak lengkap atau sesuai atau tidak sesuai).
   b. Efektif atau tidak efektif tentang kartu keluarga.
      a) Sudah atau belum disampaikan pada yang bersangkutan RT dan RW.
      b) Lengkap atau tidak lengkap pengisian Kartu Keluarga.

c. Ada atau tidak ada buku wajib KTP.

3. Ada atau tidak ada surat keterangan kelahiran.
   a. Ada atau tidak ada dikelurahan lembar ke I (hijau).
   b. Sampaikan atau tidak disampaikan ke Kelurahan lembar ke II.
4. Ada atau tidak ada surat keterangan kematian
   a. Ada atau tidak ada dikelurahan lembar ke I.
   b. Sampaikan atau tidak disampaikan ke Kecamatan lembar ke II.
5. Penggunaan blanko surat keterangan pindah antara Kelurahan (sesuai atau tidak sesuai).
6. Ada atau tidak ada buku register penduduk WNA.
7. Ada atau tidak ada monografi penduduk berdasarkan jenis kelamin, usia, dan kewarganegaraan.
8. Ada atau tidak arsip surat – surat pelayanan masyarakat seperti Surat Keterangan dsb.
9. Ada atau tidak buku- buku register penduduk yang meliputi:
   a. Buku induk penduduk.
   b. Buku penduduk sementara.
   c. Buku perubahan penduduk.
   d. Buku Kartu Keluarga.
   e. Buku kartu penduduk.
   f. Buku Jumlah Penduduk.

**F. Tertib Kepegawaian dan Umum**

1. Papan nama kantor Kepala Kelurahan.
    a. Sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan bentuk, tulisan, ukuran dan bahannya.
    b. Perlu perubahan atau tidak perlu perubahan penempatannya.
    c. Baik atau cukup baik atau kurang pemeliharaannya.
2. Tata Ruang Kantor.
    a. Baik atau cukup baik atau kurang pembagian ruang staf, pimpinan dan ruang tamu.
    b. Ada atau belum ada nama untuk setiap ruangan.
3. Baik atau cukup atau kurangnya pelaksanaan tugas-tugas oleh:
    a. Sekretaris Kelurahan.
    b. Kasi Pemerintah.
    c. Kasi Perekonomian.
    d. Kasi Kemas & Pendidikan.
    e. Kasi Pelayanan

**G. Tertib Keuangan dan Program**

1. Baik atau cukup pengelolaan Keuangan.
2. Baik atau cukup administrasi Keuangan Kelurahan
    a. Buku-buku kas yang dipergunakan :
        a). Ada atau tidak ada Buku Kas Umum.
        b). Ada atau tidak ada Buku Kas Pembantu.

#### 4.2.7.3 Kemampuan Petugas Pelayanan Publik

Kemampuan petugas penyelenggara dalam melayani masyarakat harus mempunyai kemampuan secara teknis yaitu kemampuan memanfaatkan pengetahuan, metode dan teknik serta peralatan yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugasnya. Selain kemampuan secara teknis petugas penyelenggara pelayanan dituntut memiliki kemampuan untuk memotivasi orang lain dalam melaksanakan tugas dan mampu untuk memahami kompleksitas organisasi dan penyesuaian bidang unit kerja masing-masing ke dalam organisasi.

Didalam perekuitmen penggurus RT dan RW di Kecamatan Regol sayang sekali tidak mempunyai klasifikasi khusus seperti minimal pendidikan S1, melainkan orang yang mampu menyelesaikan atau mengurusi tentang pelayanan umum disamping pemilihan dari masyarakat sendiri dan Kelurahan masing-masing. Penggurus RT dan RW hanya menetapkan bahwa pegawai harus berkompeten di bidangya, menguasai teknis proses perizinan tetentu, mempunyai dasar-dasar sebagai petugas *'customer service'* yang baik, mampu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Mengenai pelatihan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) penggurus Kelembagaan RT dan RW sudah dilakukan melalui kegiatan yang diadakan oleh Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung kepada Kelurahan dan Kelurahan. Setelah mendapatkan pembinaan melalui kunjungan-kunjungan dan rapat-rapat Kecamatan dan Kelurahan menyamapaikan kepada semua

penggurus RT dan RW seperti studi komparasi mengenai pembinaan dan evaluasi kinerja serta pengelolaan keuangan Kelurahan berbasis kinerja.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Kota Bandung, bahwa kemampuan penggurus Kelembagaan RT dan RW telah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan yang cukup memuaskan kepada masyarakat dengan adanya bantuan hibah ini. Kecamatan regol juga dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya dalam hal pembuatan administrasi dapat dilakukan kapan saja.

#### 4.2.7.4 Keadilan Petugas Pelayanan Publik.

Keadilan merupakan unsur yang penting diterapkan agar petugas penyelenggara pelayanan yang merupakan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan agar tidak membeda-bedakan golongan didalam status masyarakat karena seluruh masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan. Setiap pengguna layanan pasti menginginkan perlakuan yang adil untuk mendapatkan pelayanan yang prima.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung, mengenai perlakuan yang adil pada setiap pemohon pelayanan kependudukan, bahwa penggurus RT dan RW dalam melayani masyarakat sudah berlaku adil dan tidak membeda-bedakan. Penggurus RT dan RW di Kecamatan Regol menunjukan

dengan adanya kegiatan administrasi ini semua penggurus RT dan RW sudah memperlihatkan kinerja yang bagus dan adil.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa dengan adanya Kegiatan Administrasi melalui dana hibah ini, semua pengurus RT dan RW telah memberikan pelayanan dengan bersikap adil dan tidak membeda-bedakan status masyarakat yang sangat beragam. Hal tersebut semua masyarakat yang mangajukan pelayanan mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan yang prima yang diberikan oleh penggurus RT dan RW Kecamatan Regol yang berdampak mendapat kepercayaan dari masyarakat.

Peranan Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas SDM untuk meningkatkan kinerja RT dan RW telah berperan cukup baik, melalui kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan yang dapat dilihat dari faktor kedisiplinan. Penggurus RT dan RW telah mentaati peraturan yang telah dibentuk sesuai Keputusan Walikota, Selain itu apabila dilihat dari unsur kesamaan hak, dalam memberikan pelayanan, telah berperan cukup baik karena tidak membeda-bedakan masyarakat ini menunjukan kualitas penggurus RT dan RW yang baik. Hal tersebut semua masyarakat yang mangajukan pelayanan mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan yang prima.

## 4.3 Komunikasi Dalam Pelaksanaan Kegiatan Administrasi RT Dan RW Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja RT Dan RW Di Kecamatan Regol.

Ilmu komunikasi merupakan suatu ilmu pengetahuan sosial yang bersifat multidisipliner, tidak bisa menghindari perspektif dari beberapa ahli yang tertarik pada kajian komunikasi, sehingga definisi dan pengertian komunikasi menjadi semakin banyak dan bermacam-macam. Komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang.

Komunikasi yang dilakukan dalam pelaksanaan Kegiatan Administrasi RT dan RW dalam meningkatkan Kualitas kinerja RT dan RW di mulai beberapa kegiatan yang telah dilakukan secara berkesinambungan, antara lain adalah :

1. Diadakanya rapat Koordinasi Internal Pengurus RT dan Pengurus RW di wilayah RW masing-masing biasanya dilaksanakan sebulan sekali dengan peserta semua pengurus RT dan RW di wilayah masing-masing yang berada di Kecamatan Regol Kota Bandung
2. Adanya Kegiatan Pemenuhan Sarana dan Prasarana Penunjang Administrasi RT dan RW, yang diadakan oleh RT dan RW di wilayah masing-masing yang berada di Kecamatan Regol biasanya dilakukan satu tahun sekali dari dana hibah yang diberikan Kota Bandung.