**KINERJA PENGHULU DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN
PINDAH BERDOMINISILI DI KEPENGHULUAN BANTAIAAN
KECAMATAN BATU HAMPAR KABUPATEN ROKAN HILIR**

ALAMSYAH

Email : alam_syah90@ymail.com

Dibimbing oleh Prof. Dr. H. Sujianto.

M,Si

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

Abstract

Village massacre has implemented a variety of activities related to the public service and the service time. Furthermore, the duty of government officials to carry out public service penghoeloe optimal for each type of service. In many increased population growth in the District flagstones Kepenghuluan Bantayan In particular, they must take care of the transfer letter or care of moving domicile certificate in order for immigrants had no difficulty in dealing with issues relating to population and also for their interest sendiri. As an immigrant must be for them to take care of moving letter live so they can be known by the locals as well as residents of the They can be recognized by the local government.

The concept of the theory is that researchers use performance theory, leadership and ministry. This study used qualitative research methods to study descriptive data in the data collection, the researcher used interview, observation and documentation. By using key informants as sources of information.

The results showed that about prince Performance in Service Moving Letters explanation Domiciled In village slaughtered. The lack owned financial aid village exacerbated by the slowness of the government in providing funds, this delay makes the process of planned development is not in accordance with the original plan, the lack of community participation village to development that is part of a course of performance of the prince makes it increasingly difficult the success of the performance of the prince .

Keywords: *Performance, Services, and Moving Letters Keteareangan Domiciled*

PENDAHULUAN

Penghulu berdasarkan UU No.18 Tahun 1965 ialah suatu wilayah setempat, merupakan kesatuan masyarakat hukum yang berhak untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Berdasarkan pengertian ini kepenghuluan juga termasuk dalam kategori wilayah yang bermakna "pelaksanaan lembaga lokal diperlukan suatu peraturan yang mengikat semua pihak. peraturan-peraturan itu diambil dari nilai-nilai dan norma-norma yang ada pada masyarakat setempat sehingga terwujudnya masyarakat hukum adat.

Perubahan dari arus otonomi daerah bagi pemerintah Provinsi Riau adalah dimekarkannya beberapa kabupaten dari kabupaten induknya. Hal ini tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang pemekaran kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam. Salah satu daerah yang dimekarkan berdasarkan undang-undang tersebut adalah Kabupaten Rokan Hilir, yang merupakan daerah pemekaran dari kabupaten Bengkalis, yang sebagai Ibu Kotanya adalah Kota Bagansiapiapi.

Sejarah tentang kepenghuluan sendiri di Riau pada umumnya dan Rokan Hilir pada khususnya jauh sudah ada sebelum terbentuknya Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pada masa itu, kepenghuluan telah berfungsi dan bertugas secara efektif, efisien dan rasional dalam menjalankan roda pemerintahan, pembangunan, dan budaya.

Namun keberadaan lembaga kepenghuluan ini semakin surut sejalan dengan intervensi pemerintah dalam bentuk penerapan administrasi birokrasi yang bertujuan mengontrol kegiatan masyarakat sampai wilayah administrasi terkecil di kepenghuluan. Salah satu

bentuk intervensi pemerintah adalah dibentuknya lembaga seperti Karang Taruna, PKK, Dasa Wisma, LSD, LKMD, BPD, dan sejenisnya. Secara implisit keberadaan lembaga tersebut secara perlahan mengurangi keberadaan lembaga kepenghuluan yang tumbuh dan berkembang berdasarkan kebutuhan dan kreativitas masyarakat Kepenghuluan itu sendiri.

Untuk memperkuat kembali lembaga kepenghuluan, perlu adanya perubahan konsep pemerintahan dari *government* (pemerintah) kepenghuluan kepada *governmance* kepenghuluan. *Governmance* tidak sama dengan *government* (pemerintah) dalam arti sebagai lembaga, namun *governmance* adalah proses pemerintahan dalam arti luas dalam bentuk interaksi atau jaringan yang ada di kepenghuluan dengan aktor-aktor di dalam atau luar pelaksanaan pemerintahan kepenghuluan. Ini artinya cara pandang *governmance* tidak mengabaikan keberadaan *government* (pemerintah), karena dalam konteks *governmance* pemerintah tetap memegang peranan sebagai fasilitator dan koordinator. Pemerintah berperan sebagai penghubung kepentingan masyarakat dengan pihak lain. Pada pendekatan *governmance* masyarakat berperan aktif, yaitu mereka boleh menyalurkan keinginan dan tuntutan mereka pada pemerintah, ikut terlibat dalam proses pembuatan keputusan sekaligus sebagai pelaksana utama kebijakan tersebut.

Konteks Peraturan Daerah (Perda) Nomor 4 Tahun 2009 tentang demi terlaksananya pelayanan publik yang mengutamakan kepuasan masyarakat dan mewujudkan *good governmance* penghulu bersama jajarannya diharapkan mampu menggerakkan masyarakat untuk melakukan kegiatan kepenghuluan secara sukarela. Jadi kekuatan atau penguatan kepenghuluan menjadi suatu usaha untuk memperkokoh masyarakat untuk dapat berunding dengan pihak pemerintah atau penguasa dalam perumusan, pelaksanaan kebijakan, dan mengevaluasi kebijakan yang dilaksanakan. Lembaga kepenghuluan menjadi saluran penyampaian dan pemenuhan keinginan bagi

masyarakat kepenghuluan, sehingga kebijakan yang dibuat oleh pemerintah kabupaten atau daerah tidak lagi didominasi oleh pemerintah atau pihak pemilik modal (swasta).

Berpedoman dengan apa yang menjadi keadaan di atas, Kabupaten Rokan Hilir sebagai daerah yang baru berdiri (UU No. 53 Tahun 1999), telah menyusun visi dan misi dengan tujuan untuk kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Sebagai daerah yang baru, pembangunan di Kabupaten Rokan Hilir secara fisik telah menunjukkan hasil yang menggembirakan. Hal ini akan lebih baik lagi jika didirungi dengan kemajuan pembangunan di sektor sosial budaya, yang mengarah pada penguatan-penguatan masyarakat di kepenghuluan. Untuk itu, perlu adanya pendampingan pada masyarakat kepenghuluan dalam usaha membangun dirinya secara ekonomi, sosial, dan budaya untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dibentuknya suatu pemerintahan, pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan.

Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Layanan itu sendiri

disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat.

Aparatur pemerintah Penghulu atau perangkat Penghulu sebagaimana penjelasan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah ayat (2) adalah perangkat pembantu kepala Penghulu yang terdiri dari sekretariat Penghulu, pelaksanaan teknis lapangan seperti kepala urusan, dan unsur wilayah seperti kepala dusun atau dengan sebutan lain. Aparatur Penghulu atau perangkat Penghulu inilah yang kemudian menjadi perangkat teknis yang melaksanakan segala bentuk pelayanan di Penghulu, demikian juga halnya dengan perangkat Penghulu Bantaian teknis pembangunan Penghulu yang melibatkan berbagai elemen Penghulu.

Kantor Penghulu sebagaimana lazimnya merupakan tempat segala macam pelayanan yang berkaitan dengan urusan Penghulu. Kantor Penghulu menjadi tempat masyarakat menyampaikan keluh kesah kepada pemerintah Penghulu serta menjadi tempat pemberian pelayanan kepada masyarakat Penghulu atas segala persoalan yang menyangkut administrasi kependudukan, kehidupan yang layak, pendidikan, kesehatan, lingkungan, pembangunan, dan lain sebagainya. Di kantor Penghulu juga dilaksanakan berbagai musyawarah yang menyangkut dengan urusan Penghulu dan masyarakatnya.

Berdasarkan pengamatan penulis, terdapat gejala-gejala yang dijumpai di lokasi penelitian, yaitu:

a. Masih kurang maksimalnya pelayanan publik oleh penghulu dikepenghuluan Bantaian kepada publik/masyarakat, yaitu sering terlambatnya proses penyelesaian surat-menyurat, biaya yang dikenakan dalam pembuatan surat-surat melebihi ketentuan atau biaya standar yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan tidak terkontrolnya tugas dan fungsi penghulu Penghulu Bantaian yang berakibat pada sulitnya mendapatkan

pelayanan publik yang baik oleh penghulu Penghulu Bantaian.

b. belum optimalnya fungsi kantor penghulu sebagai tempat pelayanan oleh penghulu kepada masyarakat Penghulu terutama yang berkenaan dengan administrasi Penghulu, disebabkan oleh sering absennya penghulu pada jam-jam kantor.

c. masih kurang maksimalnya kemampuan penghulu dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang disebabkan oleh rendahnya tingkat pendidikan penghulu.

Bertitik tolak dari masalah-masalah yang timbul, maka penulis terdorong untuk mengkaji lebih jauh tentang pengembangan dan kemampuan kerja, fenomena tersebut melalui penelitian dengan judul: **“Kinerja Penghulu Dalam Pelayanan Surat Keterangan Pindah Berdomisili Di Kepenghuluan Bantaian Kecamatan Batu Hampar Kabupaten Rokan Hilir”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Penghulu Dalam Pelayanan Surat Ketereangan Pindah Berdomisili Di Kepenghuluan Bantaian Kecamatan Batu Hampar Kabupaten Rokan Hilir?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan Kinerja Penghulu Dalam Pelayanan Surat Ketereangan Pindah Berdomisili Di Kepenghuluan Bantaian Kecamatan Batu Hampar Kabupaten Rokan Hilir belum berjalan maksimal?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kinerja penghulu dalam pelayanan publik di Kepenghulu Bantaian Kecamatan Batu Hampar Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dan menjadi penghambat dalam pelayanan kinerja pegawai yang bertugas pada kantor kepenghulu Bantaian.

2. Kegunaan Penelitian

a. secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang berminat pada masalah sejenis dan menambah khasanah keilmuan ilmu administrasi terutama bagi pengembangan teori administrasi Negara yang berkenaan dengan kinerja penghulu dalam pelayanan publik.

b. Secara praktis, kegunaan penelitian ini sebagai informasi dan masukan bagi pemerintah kabupaten Rokan Hilir umumnya, dan khususnya bagi kantor penghulu Bantaian untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan efisiensi kerja untuk menghasilkan kinerja yang baik di masa yang akan datang.

D. KONSEP TEORITIS

1. Kinerja

Konsep teori ini bertujuan untuk menjelaskan terhadap persoalan-persoalan yang akan dijadikan pembahasan pada kinerja penghulu dalam pelayanan publik di Kepenghulu Bantaian Kecamatan Batu Hampar Kabupaten Rokan Hilir. Penulis akan mengemukakan beberapa teori yang penulis anggap relevan dengan permasalahan di dalam penelitian ini.

1.kinerja

Menurut **Sadu wasistiono** (2002: 45), kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan

organisasi, indikator kinerja adalah besaran atau variabel yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan yaitu *output*, efisiensi dan efektifitas.

Menurut Sedarmayanti (2000: 147), kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral atau etika.

Menurut Ruky (2003: 33), kinerja (prestasi kerja) adalah merupakan kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil, yang dihubungkan dengan misi yang diemban oleh suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan yang diambil. Kinerja juga digunakan untuk melakukan penelitian secara periodik mengenai efektifitas rasional dari suatu organisasi berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya

2. Kepemimpinan

Wahjosumidjo (2002:349) mengemukakan bahwa dalam praktek organisasi, kata “memimpin” mengandung konotasi menggerakkan, mengarahkan, membimbing, melindungi, membina, memberikan teladan, memberikan dorongan, memberikan bantuan, dan sebagainya. Betapa banyak variabel arti yang terkandung dalam kata memimpin, memberikan indikasi betapa luas tugas dan peranan seorang pemimpin organisasi. Kepemimpinan biasanya didefinisikan oleh para ahli menurut pandangan pribadi mereka, serta aspek-aspek fenomena dari kepentingan yang paling baik bagi pakar yang bersangkutan.

Yulk (2006:3) mendefinisikan kepemimpinan secara luas sebagai proses-proses mempengaruhi, yang mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa bagi para pengikut, pilihan dari sasaran-sasaran bagi kelompok atau organisasi, pengorganisasian dari aktivitas-aktivitas kerja untuk mencapai sasaran-sasaran tersebut, motivasi dari para pengikut untuk mencapai sasaran, pemeliharaan hubungan kerja sama dan team work, serta perolehan dukungan dan kerjasama dari orang-orang yang berada diluar kelompok atau organisasi.

Handoko (2001:294) mendefinisikan kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar bekerja mencapai sasaran. Sedangkan menurut Stoner dalam Handoko (2001:295) kepemimpinan adalah suatu proses pengarahan dan pemberian pengaruh pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok anggota yang saling berhubungan tugasnya. Menurut Toha (2007:264) kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi manusia baik perorangan maupun kelompok.

Kepemimpinan biasanya didefinisikan oleh para ahli menurut pandangan pribadi mereka, serta aspek-aspek fenomena dari kepentingan yang paling baik bagi pakar yang bersangkutan. Yulk (2006:2-5) mendefinisikan kepemimpinan sebagai suatu sifat, perilaku pribadi, pengaruh terhadap orang lain, pola-pola interaksi, hubungan kerjasama antar peran, kedudukan dari suatu jabatan administratif, dan persepsi dari lain-lain tentang legitimasi pengaruh. Sementara itu, Nawawi (2006:72) mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan menggerakkan, memberikan motivasi, dan mempengaruhi orang-orang agar bersedia melakukan tindakan-tindakan yang terarah pada pencapaian tujuan melalui keberanian mengambil keputusan tentang kegiatan yang harus dilakukan.

Hersey dan Blanchard dalam Sudjana (2000:21) mendefinisikan kepemimpinan

adalah setiap upaya seseorang yang mencoba untuk mempengaruhi perilaku seseorang atau perilaku kelompok. Upaya mempengaruhi perilaku ini bertujuan untuk mencapai tujuan perorangan, seperti tujuan diri sendiri atau tujuan teman. Tujuan perorangan tersebut mungkin bersamaan atau mungkin pula berbeda dengan tujuan organisasi.

3 Pelayanan

Pelayanan pemerintah merupakan tugas dan fungsi utama pemertintah daerah. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum yaitu member pelayanan kelpada masyarakat. Dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat maka pemerintah akan dapat tujuan Negara yaitu menciptakan kesejahteraan umum.

Menurut **Widodo** (2001: 269), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

3. Penilaian Kinerja

Menurut **Mahmudy** (2005: 10), mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian sejak awal hingga pemeliharaannya secara teratur. Adapun kriteria yang digunakan dalam menilai kinerja meliputi Motivasi, Diklat, Lingkungan kerja.

Menurut **Mahsun** (2006: 29), bahwa dengan memahami manajemen dapat diketahui bahwa pengukuran kinerja adalah merupakan tahapan yang sangat vital bagi implementasi keberhasilan suatu strategi manajemen, implementasi rencana strategis akan dapat mencapai kualitas yang diinginkan jika ditunjang oleh pengukuran kinerja dan diikuti oleh implementasinya, evaluasi mengenai kinerja organisasi dalam rangka

untuk mewujudkan visi dan misi organisasi.

E. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi terjadi. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau mengubah pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Langkah – langkah itu adalah mengumpulkan data yang diperlukan, kemudian dianalisa dengan menggunakan Pendekatan Kualitatif yaitu berupa pernyataan – pernyataan jawaban dari informan penelitian, setelah dianalisa ditarik kesimpulan

yang merupakan hasil akhir dari penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu informasi yang diperoleh langsung dari informan yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti serta pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya. Data Primer dalam penelitian ini adalah data hasil observasi dan wawancara sehubungan dengan Kinerja Penghulu dalam Pelayanan Surat Keterangan Pindah Berdominisili Kepenghuluan Bantaian Kecamatan Batu Hampar Kabupaten Rokan Hilir, serta data sekunder, data sekunder yang dimaksud adalah data yang diperoleh dari dokumentasi atau keterangan sumber – sumber lainnya yang dapat menunjang objek yang diteliti.

Di dalam analisa data setelah data diperoleh, digunakan Metode Deskriptif Kualitatif yaitu menggambarkan teori dengan kondisi objektif yang ditemui dilapangan dan dianalisa, yakni informasi hasil wawancara digabungkan dengan data yang didapat dan digabung dengan pendapat peneliti sesuai dengan hasil observasi dilapangan. Hal ini dilakukan dengan langkah – langkah dan tahapan – tahapan tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja Penghulu Dalam Pelayanan Surat Ketereangan Pindah Berdomisili Di Kepenghuluan Bantaian Kecamatan Batu Hampar Kabupaten Rokan Hilir

Kinerja adalah adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral atau etika (Sedarmayanti 2000: 147).

Penghulu adalah sebagai pengambil kebijakan harus mampu melihat kondisi di lapangan dalam artian kebijakan yang dibuat haruslah tepat sasaran terutama dalam hal peningkatan kinerja pegawainya. Dalam rangka peningkatan kinerja pegawai Penghulu harus berusaha melakukan program pengembangan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya pegawai benar-benar mampu dan memiliki kreativitas dan inovasi yang baik yang pada akhirnya dapat meningkatkan pelayanan masyarakat.

Kinerja Penghulu dilaksanakan berdasarkan asas fungsional, kepastian hukum, keterbukaan, efisiensi, akuntabilitas dan kepastian nilai. Kinerja merupakan suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standard dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan. Kinerja dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumberdaya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja. Banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi sumberdaya manusia dalam menjalankan kinerjanya.

Kewenangan yang besar yang dimiliki kepenghuluan bukan berarti kepenghuluan tidak menemukan permasalahan dan dilema dalam melaksanakan pembangunan. Kebijakan dan program kerja yang telah direncanakan dan dibuat terkadang tidak dapat berjalan dengan baik. Sumber daya manusia yang merupakan modal dasar dalam pembangunan tidak mampu memainkan perannya secara maksimal. Kemampuan, skill dan keterampilan yang dimiliki seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya masih sangat rendah serta faktor-faktor lain yang sering dihadapi.

Dikepenghuluan Bantaiyan Penghulunya telah dilaksanakan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik serta waktu pelayanan. Selanjutnya menjadi tugas aparat pemerintah Penghulu untuk melaksanakan pelayanan publik yang optimal pada tiap jenis pelayanan. Untuk itulah kemudian Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 4 Tahun 2009 demi terlaksananya pelayanan publik yang mengutamakan kepuasan masyarakat.

Kantor kepenghuluan sebagaimana lazimnya merupakan tempat segala macam pelayanan yang berkaitan dengan urusan Penghulu. Kantor Penghulu menjadi tempat masyarakat menyampaikan keluhan kesah kepada Penghulu serta menjadi tempat pemberian pelayanan kepada masyarakat atas segala persoalan yang menyangkut administrasi kependudukan, kehidupan yang layak, pendidikan, kesehatan, lingkungan, pembangunan, dan lain sebagainya. Di kantor Penghulu juga dilaksanakan berbagai musyawarah yang menyangkut dengan urusan Penghulu dan masyarakatnya.

Tetapi di kepenghuluan Bantaiyan semua kewajiban yang harus dilakukan oleh penghulu banyak yang tidak

berjalan sesuai tugasnya dan juga kinerja yang dimiliki oleh penghulu kurang maksimalnya dalam pelayanan Surat Ketereangan Pindah Berdomisili kepada publik/masyarakat, yaitu sering terlambatnya proses penyelesaian surat-surat, biaya yang dikenakan dalam pembuatan surat-surat melebihi ketentuan atau biaya standar yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan tidak terkontrolnya tugas dan fungsi penghulu dikepenghuluan Bantaiyan yang berakibat pada sulitnya mendapatkan pelayanan Surat Ketereangan Pindah Berdomisili yang baik dari penghulu dikepenghuluan Bantaiyan. Belum optimalnya fungsi kantor kepenghuluan sebagai tempat pelayanan oleh penghulu kepada masyarakat terutama yang berkenaan dengan administrasi Penghulu, disebabkan oleh sering absennya penghulu pada jam-jam kantor. Hal ini terjadi kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya sebagai aparat pemerintah yang baik. Dan terlihat kurang maksimalnya kemampuan penghulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang disebabkan oleh rendahnya tingkat pendidikan penghulu. Sebuah Kepenghuluan seharusnya memerlukan suatu kesederhanaan pada kinerja para pegawai dan penghulu itu sendiri untuk memberika pelayanan kepada masyarakat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah agar masyarakat yang ada di kepenghuluan tersebut merasa nyaman dengan kinerja yang dilakukan pihak kepenghuluan yang memiliki kesederhana.

SIMPULAN

Untuk mencapai tujuan kinerja dalam pelayanan Surat Ketereangan Pindah Berdomisili disusunlah suatu pola umum pelayanan guna mengarahkan dan penyatuan langkah dalam mengatur suatu pelayanan. Adapun sasaran ini adalah untuk mencapai landasan yang kuat bagi bangsa Indonesia sehingga dapat tumbuh dan berkembang atas kekuatan sendiri atau dikenal dengan istilah daya kemandirian, diartikan daya untuk berdiri diatas kaki sendiri dan muncul dari dalam diri tersebut. Terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (good governance).

Kinerja yang tinggi menandakan bahwa sebuah organisasi telah dikelola dengan baik dengan manajemen yang efektif. Kinerja yang tinggi menunjukkan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan peraturan yang telah ditetapkan. Suatu gejala yang dapat membuat rusaknya kondisi organisasi adalah kinerja aparat kepenghuluan sebagai akibat dari rendahnya kinerja aparat kepenghuluan salah satunya adalah timbulnya gejala tidak ada kesederhanaan dalam melaksanakan tugas.

SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang Kinerja Penghulu Dalam Pelayanan Surat Ketereangan Pindah Berdomisili Di Kepenghuluan Bantaian Kecamatan Batu Hampar Kabupaten Rokan Hilir, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada aparat kepenghuluan Bantaiyan agar melayani masyarakat lebih baik untuk hal yang sangat esensial seperti pembangunan infrastruktur dan mensejahterakan masyarakat.
2. Disarankan kepada aparat kepenghuluan Bantaiyan agar lebih peka terhadap kinerja yang mereka lakukan agar mampu mengantisipasi kendala-kendala yang akan dilalui oleh kepenghuluan.
3. Disarankan kepada penghulu agar kinerja para aparat kepenghuluan Bantaiyan berpedoman pada pedoman peraturan pemerintah dalam melayani masyarakat.
4. Kepada masyarakat kepenghuluan Bantaiyan agar ikut berpartisipasi dalam pembangunan kepenghuluan dengan memberikan partisipasi kepada aparat kepenghuluan yang mengalami kesulitan.

DAFTAR RUJUKAN

A. Buku

Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.

Darmanto. 2007. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Universitas Terbuka: Jakarta.

F. X, Soejadi. 1996. *Himpunan Peraturan tentang Pedoman Pelaksanaan Pemerintahan Desa*. PT. Union Cipta Muda: Jakarta.

Jalalin. 2012. *Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Provinsi Riau*. Skripsi. Tidak Diterbitkan.

Jerome, Paul J. 2001. *Mengevaluasi Kinerja Karyawan*. PPM: Jakarta.

Mahmudy. 2005. *Manajemen Kinerja di Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan: Yogyakarta.

Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPF: Yogyakarta.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama: Bandung.

Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.

Payaman, Simanjutak. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. LPFEUI: Jakarta.

Riduwan. 2008. *Belajar Mudah Penelitian untuk Karyawan-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.

Ruky, S . Achmad. 2003. *Admisintrasi Publik dan Bisnis*. Riau Pres: Pekanbaru.

Ruky. 2003. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*. Pekanbaru.

Sedarmayanti. 2000. *Good Governance*. Mandar Maju: Bandung.

Suarni Pamudji. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dalam Widyapraja Nomor 19 Tahun III*. Jakarta: IIP.

Sujianto. 2011. *Penguatan Lembaga Kepenghuluan*. Alaf Riau: Pekanbaru.

Sunardi. 2012. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Desa Lubuk Sakat Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar*. Skripsi. Tidak Diterbitkan.

Siswanto Sastrohadiwiryono. 2005. *Managemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Bumi aksara, Jakarta

Wasistiono, Sadu. 2003. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Citrapindo: Jatinangor.

Zeitami. 1998. *Program Beras Keluarga Miskin*. Retailing: Jakarta.

B. Karya Ilmiah

Jalalil. 2012. *Analisis Kinerja Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Provinsi Riau*

C. Dokumen Lainnya

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan Daerah.
Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1965
Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999

Peraturan Daerah (Perda) No. 4 Tahun 2009 tentang Badan Permusyawaratan Kepenghuluan (BPK)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003