

**JURNAL ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH**

**ISSN. 1829-5193**

**Volume VII, Edisi ke- 2 2015**

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN INVESTASI DAN TERPADU LAYANAN BADAN  
PEKAN BARU CITY**

**Firdaus**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENDIDIKAN WAWASAN  
KEBANGSAAN DI INDONESIA**

**David Yama**

**PERAN LEMBAGA MASYARAKAT BANTUAN DI PELAYANAN  
PUBLIK PEKANBARU CITY PROVINSI RIAU**

**Rahyunir Rauf,**

**ANALISIS DIMENSI BUDAYA DARI FILOSOFI SARA PATA  
ANGUNA DIKOTA BAUBAU SULAWESI TENGGARA PROVINSI**

**Thamrin**

**KEPEMIMPINAN ENTEREPRENEUR DALAM MENINGKATKAN  
MOTIVASI KERJA PEGAWAI (STUDI DIPEMERINTAH DAERAH  
KABUPATEN CIREBON )**

**Sunjaya Purwadisastra**

**BUDAYA ORGANISASI, ASAS LEGALISTIK DAN PERILAKU  
KORUPSI BIROKRASI**

**Baheramsyah Djajanegara**

PERAN LEMBAGA MASYARAKAT BANTUAN DI PELAYANAN PUBLIK  
PEKANBARU CITY PROVINSI RIAU

Oleh,

DR. Rahyunir Rauf, M.Si

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah orang yang dilayani dan lembaga-lembaga sosial meningkat sebagai elemen yang membantu pelayanan publik, oleh karena itu masyarakat sipil dalam membantu pelayanan publik akan semakin berperan dalam Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran masyarakat sipil dalam membantu pelayanan publik di desa, dan untuk menentukan hubungan antara organisasi masyarakat bekerja sama dengan kepala desa, serta lembaga-lembaga sosial yang berperan lebih dominan untuk bermain dalam pelayanan publik, metode penulisan yang digunakan adalah metode kualitatif melalui analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat sipil memiliki peran dalam membantu pelayanan publik di bidang pelayanan pemerintah, jasa konstruksi dan jasa sosial. Lembaga masyarakat dalam peran pelayanan publik sebagai motivator, komunikator, mediator, stabilisator, aspirator, inspirasi, administrator, pencipta, antisipatif, dan advokat. Bentuk hubungan kerja antara lembaga-lembaga sosial dengan kepala dalam pelayanan publik; hubungan konsultatif, koordinasi, kemitraan, deliberisasi, mediasi, dan kontrol sosial.

Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini disarankan kepada pemerintah kota Pekanbaru untuk mempertahankan lembaga-lembaga sosial dalam membantu pelayanan publik, dan meningkatkan pengembangan kelembagaan masyarakat.

Kata kunci; Peran, Lembaga Sosial, Layanan Publik, Kota, Pemerintah.

A. Latar Belakang

Lembaga sosial adalah lembaga yang dibentuk sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan desa-desa mitra pemerintah dan desa-desa dalam pelayanan publik "Pamudji (1985: 54). Menyatakan," Sebagai walikota administrator masyarakat dapat membuat keputusan dan pengaturan pembentukan Lingkungan dan Pilar Warga di wilayah yang membantu pemerintah kota untuk mewujudkan partisipasi sosial warga, sehingga aspirasi yang dapat ditampung dalam kebijakan pemerintah kota berikutnya dapat menghasilkan partisipasi sosial yang lebih besar.

Diharna (2003: 19) menyatakan; Lembaga-lembaga publik dalam hal domain pemerintahan (Negara, Swasta dan Masyarakat Sipil), diklasifikasikan ke dalam kelompok-kelompok

masyarakat sipil seperti ketahanan masyarakat desa, Lingkungan, Rukun Warga, Pemberdayaan Keluarga Kesejahteraan, Pemuda, dan Kelompok Zikir "Pamudji (1985; 55) menyatakan bahwa.

"Sehingga lingkungan dan asosiasi lingkungan / lingkungan dapat melakukan perannya sebagai organisasi masyarakat yang mendukung dan membantu kelancaran pemerintahan di daerah kota, dan terutama sikap mental membantu asuh yang harmonis dengan suasana ruang hidup dan menumbuhkan semangat gotong royong, lingkungan dan asosiasi lingkungan / lingkungan sendiri perlu dibina oleh pemerintah kota yang bersangkutan.

Pemerintah menurut Ndraha (2003: 6) adalah.

"Organ kompeten dari proses pelayanan publik dan kewajiban proses pelayanan sipil melalui lembaga pemerintah, sehingga anggota masyarakat menerimanya sesuai dengan ketentuan". Pemerintah oleh Ndraha adalah: "sistem proses multi-bertujuan untuk memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan untuk pelayanan publik dan pelayanan sipil".

Pemerintah menurut Rasyd di Giroth (2004: 65) adalah; "Apa pemerintah. Pemerintahan dapat didefinisikan sebagai proses keadilan menegakkan, menjamin perlakuan yang adil di bawah hukum kepada masyarakat, untuk memberikan layanan.". Tugas utama pemerintah terdiri tiga penting fungsi, layanan, pemberdayaan dan pengembangan.

Kota Pekanbaru memiliki penduduk 975 302 jiwa, yang terdiri dari 512 783 kepala keluarga. Ada 3.673 lembaga sosial, sehingga rasio 1. 120. perbandingan standar maksimum menurut Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 12 Tahun 2012 tentang Lembaga Lingkungan dan Rukun Warga adalah 01.35 Kepala Keluarga.

## B. Kerangka

Reformasi di Indonesia telah mengubah paradigma pemerintahan, terkait dengan pendelegasian wewenang dalam pemerintahan daerah di Indonesia.

Menurut Kertapraja (2010; 384-385) "Dari tahun 1999 ke daerah di Indonesia, terutama Kabupaten / Kota dikirimkan banyak otoritas, Daerah memiliki tanggung jawab yang lebih besar dalam pelayanan publik UU No. 22 tahun 1999 menyadari kebutuhan untuk pelayanan publik, untuk memasukkan mereka dalam penjelasan umum, tetapi tidak ada pasal dari "terdengar" kata "pelayanan publik". Hukum baru-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pencerahan pelayanan publik muncul, menyoroiti sejumlah artikel terkait dengan "pelayanan publik".

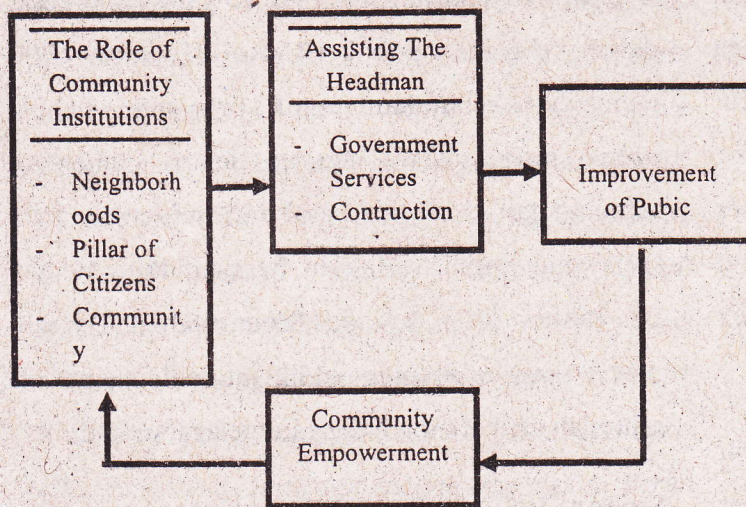
Saparin (1986; 62) menyatakan bahwa.

"Sistem organisasi sosial, Neighborhood / Rukun Warga untuk sebagian besar wilayah negara kita telah menjadi kenyataan hidup, itu adalah kebutuhan sosial masyarakat kita yang sekarang tampaknya telah menerima paling konsepsi

kehidupan modern. Ternyata Pilar Sistem Tantangga / Rukun Warga sangat dinamis dan dapat diterapkan dalam kehidupan masyarakat. "

Tujuan pembentukan masyarakat sipil untuk membantu kepala menyediakan layanan pemerintahan dan pembangunan masyarakat. Saparin (1986: 66) menyatakan; "Meskipun organisasi Neighborhood / Rukun Warga tidak instansi pemerintah, tetapi dalam batas-batas tertentu wajib memberikan bantuan kepada pemerintah". Lembaga sosial menurut Atmosudirdjo (1982: 37) dalam kegiatannya membantu pemerintah, dengan sendirinya menjalankan fungsi administratif. Dengan kerangka penelitian, yaitu

Gambar. 1. Kerangka



### C. Teori

Fungsi dasar dari pemerintah adalah layanan, karena itu Pemerintah menurut Widodo (2001: 1);

"Pelayanan kepada masyarakat. Dia tidak diadakan untuk melayani masyarakat. Pergeseran paradigma pemerintahan dari pemerintah aturan dalam tata pemerintahan yang baik. Pemerintah dalam melaksanakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik sesuai dengan paradigma kekuasaan pemerintah lebih mengandalkan regulasi. Dalam pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik yang tidak semata-mata didasarkan pada pemerintah atau negara, tetapi melibatkan Masyarakat".

Jo Ann G. Ewalt (2001: 10) berpendapat.

"Pemerintahan mengidentifikasi ketergantungan listrik yang terlibat dalam hubungan antar lembaga yang terlibat dalam aksi kolektif. Organisasi tergantung pada satu sama lain untuk pencapaian tindakan kolektif, dan dengan demikian harus bertukar sumber dan bernegosiasi pemahaman bersama tujuan program utama".

Widodo (2001: 23) menyatakan; di pemerintahan yang baik memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi sebagai elemen yang

membantu pelayanan publik. Menurut Frederickson (1985: 54) bahwa;

"Ada sebuah penelitian yang menarik menunjukkan partisipasi warga dan pengawasan mengakibatkan menurunnya lingkungan kontrol manajerial atas penyediaan layanan yang dibutuhkan oleh warga. Partisipasi masyarakat dan pengawasan menyebabkan pola lingkungan muncul kompromi dan penyesuaian yang penyediaan karena manajerial kebutuhan klien sesuai dengan penyediaan warga tentang kebutuhan mereka."

Tata kelola yang baik dengan perubahan paradigma pemerintahan yang diposisikan sebagai superior (hirarkis) ke dalam masyarakat sebagai mitra pemerintah (hekrarkhis), pergeseran paradigma dapat dilihat pada gambar di bawah.

Grindle dalam Hadiz (2011: 30) menyatakan bahwa.

"Dari sudut pandang ini, konsekuensi logis dari decentralisations adalah bahwa masyarakat setempat akan berada dalam posisi yang lebih baik untuk menuntut penyediaan lebih memadai dari layanan. Officialls lokal lebih akuntabel dan lebih dekat ti komunitas ini merupakan dapat lebih baik mengidentifikasi kebutuhan mereka. The aassumption umum adalah bahwa hubungan yang saling memungkinkan beetwen lembaga negara yang terdesentralisasi, bussinesses lokal dan asosiasi sipil akan menghasilkan pertumbuhan ekonomi, pengentasan kemiskinan dan pemerintahan yang baik".

Menurut Dwiyanto (2008: 10), bahwa;

"Sebagai pemerintah untuk pergeseran paradigma pemerintahan adalah refleksi dari kemauan politik dari pemerintah, pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mengikuti konsep tata pemerintahan yang baik, melibatkan masyarakat dalam pelayanan publik. Pergeseran persepsi masyarakat yang semula dipandang sebagai pengguna jasa (customer) kemudian dipandang sebagai warga negara yang memiliki negara (pemilik), memiliki implikasi untuk posisi orang dalam proses pelayanan publik oleh pemerintah. Dalam proses pelayanan, mengubah posisi rakyat sebagai warga negara dari satu posisi ke posisi lain. Perubahan ini disertai dengan perubahan dalam cara melibatkan masyarakat dalam pelayanan publik".

Setidaknya kehidupan sosial ada lembaga dalam bentuk Neighborhood atau Rukun Warga. Sebagaimana dinyatakan Silalahi (1992: 120) bahwa.

"Anda tinggal di mana saja di Indonesia, maka Anda menjadi anggota Neighborhood, Rukun Warga, atau desa. Salah satu esensi hidup yang selalu hidup dalam organisasi atau asosiasi, bukan karena manusia tidak dapat hidup sendiri kecuali kehidupan manusia dan berinteraksi dengan orang lain dalam memenuhi kebutuhan mereka, tetapi pembatasan wajah manusia, cacat fisik dan psikologis, harta benda dan waktu".

#### D. Historical Society Institute

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberikan kesempatan untuk membangun lembaga-lembaga sosial, sebagai forum untuk saling membantu dan saling membantu memenuhi kebutuhan mereka. Kakabandse dan Kalu (2009: 11) menyatakan bahwa:

"Secara tradisional, gagasan kewarganegaraan connotes dua characteristics utama yang status hukum (Rubenstein; 2000), dan konsepsi normatif keanggotaan sosial, kesetaraan substantif, dan inklusi (Marshall 1950; Rubenstein 2000). Dari catatan khusus adalah gagasan bahwa hak-hak kewarganegaraan melayani ti menyamakan individu berkenaan dengan status, sehingga anabling mereka untuk berpartisipasi dalam masyarakat, dan membangun rasa tujuan umum dan loyalitas kepada masyarakat (Marshall, 1965).

Nurcholis (2011: 147, 148) menyatakan; dalam kehidupan penduduk desa telah dikenal beberapa lembaga formal yang didirikan oleh pemerintah, antara lain.

1. Politik Lembaga / administrasi dengan membentuk organisasi Lingkungan dan Rukun Warga.
2. Lembaga untuk kesejahteraan keluarga.
3. Lembaga Ekonomi
4. Institut pengelolaan air.
5. Lembaga Keamanan.
6. Lembaga tinggal dengan gerakan keluarga berencana.

7. Kesehatan Institut Gerakan Kesehatan Masyarakat.
8. Institut muda.

Lembaga non-formal masyarakat membentuk diri sangat banyak;

1. Institute kekerabatan.
2. Lembaga Sosial.
3. Lembaga.
4. Olahraga Institute.
5. seni dan budaya.
6. lembaga tradisional.

Lembaga masyarakat telah ada sejak waktu Pemerintah militer Jepang pada tahun 1943, seperti yang dinyatakan Saparin (1986: 59-60), yaitu:

"Sebagai Lingkungan sosial organisasi dan Rukun Warga, untuk Pemerintah Tentara Jepang pertama kali diperkenalkan pada tahun 1943. Sebagai alat politik, antara lain, sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat setempat Pemerintah Pendudukan dalam rangka memenuhi kebutuhan Pemerintah Pekerjaan dalam kaitannya dengan isu menyerahkan kekuasaan untuk melakukan proyek tertentu proyek-, menanam jenis produksi material, untuk tujuan keamanan, distribusi makanan untuk penduduk, dan sebagainya".

Dengan berdirinya lembaga asosiasi lingkungan sebagai alat politik lebih memudahkan pemerintah pendudukan memanfaatkan bangsa

Indonesia. Suhartono, et al (2000: 66) menyatakan; "Sebagai gambaran dari kekuatan Jepang meraih rakyat Indonesia, dapat dilihat Buku Aiko Kurosawa (1993) *Mobilitas dan Kontrol, Studi Perubahan Sosial di Jawa Pedesaan 1942-1945*, pada dasarnya pendudukan ke tingkat pemerintahan pengawasan Lingkungan (Tonarikumi)".

Menurut Saparin (1986: 62);

"Pemerintah Republik Indonesia periode awal, sistem Lingkungan dan Pilar penduduk setelah Pemerintah Republik Indonesia, masih berjalan, meskipun mengalami perubahan fungsi, di atas bendera Soeroco Initiative ketika ia Menteri Dalam Negeri. Aspek positif dari Neighborhood / Rukun Warga dan kegiatan gotong royong, menghasilkan kegiatan masyarakat dalam memecahkan masalah sosial, ekonomi, keamanan secara terorganisir. Sebagian besar Indonesia ada lembaga Neighborhood, seperti dalam Keputusan Gubernur DKI Jakarta Penerbitan Jaya Nomor 23 tahun 1966 Tentang Lembaga Lingkungan / Rukun Warga. Selain di kota berada di kota-kota lain, menurut survei APDN Semarang 1970 tentang keadaan pemerintahan desa, dari sekitar 45 desa di Jawa Tengah, Timur dan Madura acara di desa sana dan Pilar Desa Neighborhood".

### E. Peran Lembaga Sosial

Menurut Soekarno (2003: 243); Peran (Role) adalah aspek dinamis dari posisi (status). Jika orang tersebut melaksanakan hak dan kewajiban di bawah posisi kemudian ia berjalan peran. Saparin menyatakan; "Meskipun Lingkungan yang / Rukun Warga tidak instansi pemerintah, tetapi dalam batas-batas tertentu bantuan kepada pemerintah". Berger (1977: 6) menyatakan;

"Struktur Mediasi penting untuk masyarakat demokratis penting, dua lainnya adalah recommendations program luas. public harus melindungi Andari asuh mediasi struktur, dan dimanapun mungkin. Kebijakan publik harus menggunakan mediasi struktur untuk realisasi tujuan sosial Proyek penelitian akan menentukan, diharapkan, cuaca ini proposisi berdiri di bawah pemeriksaan rigourus dan, jika demikian, bagaimana mereka dapat diterjemahkan ke dalam recommendations tertentu".

Mediasi oleh Soekarno (2001: 85);

"Mediasi ini hampir seperti arbitrase. Dalam mediasi mengundang pihak ketiga, yang bertanggung jawab atas mencari penyelesaian damai. Posisi pihak ketiga hanya sebagai penasihat dan tidak memiliki wewenang untuk membuat keputusan." Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peran sipil masyarakat dalam membantu pelayanan publik meliputi; Bantuan kepala dalam pelayanan pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat".

Pelayanan publik menurut Wasistiono (2003: 43); penyediaan jasa oleh pemerintah, sektor swasta atas nama pemerintah atau swasta untuk umum, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Terkait dengan konsep Pelayanan Publik Sarundadjang (2005: 317) menyatakan; berkaitan dengan konsep pelayanan publik antara masyarakat dan pelayanan publik, berdasarkan pada hubungan yang saling menguntungkan yang pelayanan publik untuk mengakomodasi kepentingan pemerintah dan mempromosikan kepentingan publik.

Pilar institusi Warga adalah "kumpulan penduduk yang tinggal di sebuah asosiasi lingkungan di desa". Lembaga Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga adalah; "Masyarakat sipil sebagai mitra dengan pemerintah dan organisasi masyarakat lainnya, berfungsi sebagai fasilitator, perencana, pelaksana, pengendali dan penggerak program Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga". Pemuda adalah "lembaga sosial yang merupakan pengembangan wadah anak muda yang tumbuh dan berkembang atas dasar kesadaran dan rasa tanggung jawab sosial."

### 1. Tugas Institut Masyarakat di Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 7 Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2002 Kota Pekanbaru Sekitar tugas adalah; Membantu pelayanan publik, menciptakan dan memelihara kelestarian lingkungan. Lembaga Lingkungan dalam peran pelayanan publik sebagai; motivator, masyarakat

komunikator dan pemerintah, mediator antara masyarakat dan pemerintah, aspirator masyarakat dan stabilisator. Rukun Warga tugas adalah; Membantu pelayanan publik, Pilar peran Warga dalam pelayanan publik sebagai; Motivator, pemerintah komunikator dan masyarakat, hubungan antara Mediator masyarakat lurah, masyarakat Aspirator, Stabilizer. Lembaga Pemberdayaan Masyarakat adalah tugas; "Rencana pembangunan, memobilisasi saling membantu, pembangunan". Lembaga Pemberdayaan Masyarakat peran sebagai; Motivator, pengembangan Inspirator, Mediator antara masyarakat dan pemerintah, dan Aspirator.

Lembaga Keluarga tugas Pemberdayaan Kesejahteraan adalah; Bantuan Kerja Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Desa / Village, Melakukan, nasihat Pemberdayaan Keluarga Kesejahteraan Dusun / lingkungan, mengembangkan potensi masyarakat, melaksanakan konseling keluarga, pembinaan terus, membuat laporan, melakukan tertib administrasi, dan konsultasi dengan Ketua Dewan Pembina Kesejahteraan Keluarga Pemberdayaan Mobilisasi Tim. Lembaga Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga di peran pelayanan publik sebagai; Motivator, Aspirator, Inspirator, Komunikator antara kepala masyarakat, Mediator antara masyarakat dan pemerintah. Tugas pemuda; "Menangani masalah anak muda, baik preventif, rehabilitatif, potensi pengembangan". Pemuda dalam peran pelayanan publik sebagai;

Motivator, inspirasi, Mediator, stabilizer, dan Aspirator.

## 2. Fungsi Lembaga Masyarakat dalam Pelayanan Publik.

Istilah "fungsi" oleh Soekarno (2010: 561) adalah.

1. Dalam arti populer dari fungsi merujuk pertemuan itu bersama-sama merupakan bagian dari upacara adat, seperti tidak adanya pejabat pada peristiwa tertentu, dikatakan sosial yang bersangkutan tidak bekerja.
2. Fungsi didefinisikan sebagai suatu pekerjaan (Max Weber 1947: 230)
3. Fungsi ini biasa digunakan dalam percakapan sehari-hari. Fungsi yang terkait dengan kegiatan yang dilakukan partai-partai politik posisi. (Robert K. Merton, 1967: 75)
4. Setiap fakta sosial adalah fungsi dari waktu dan tempat di mana itu terjadi (Manheim).
5. Fungsi jangka sangat penting untuk analisis fungsional (Ludwig Von Bertalanffy, 1993: 9)
6. Berbagai istilah yang sering digunakan secara sinonim seperti fungsi; antara lain, "menggunakan", "utilitas", "tujuan", "motif", "niat", "tujuan", dan Konsekuensi".

Fungsi lingkungan dalam Pasal 15 Kota Pekanbaru Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2002 adalah; Pengumpulan data dan administrasi layanan kependudukan. Lingkungan dalam pelayanan pekerjaan umum sebagai; Populasi administrator, Inspirator, stabilizer, Mediator antara masyarakat dan pemerintah, dan Motivator.

Rukun Warga fungsi; Pengumpulan data demografi dan pelayanan administrasi. Rukun Warga dalam pelayanan publik berfungsi sebagai; Populasi administrator, Inspirator, stabilizer, Mediator, dan Motivator.

Lembaga Pemberdayaan Masyarakat adalah fungsi; Tempat tinggal dan menyalurkan aspirasi, Penanaman rasa persatuan dan kesatuan, Meningkatkan kualitas pelayanan publik, penyusunan rencana, pelaksanaan, pengembangan konstruksi, Petani pengembangan mengemudi inisiatif, partisipasi, dan saling membantu, fungsi Lembaga Pemberdayaan Masyarakat sebagai pelayanan publik; Motivator, inspirasi, mediator masyarakat dengan pemerintah, dan Aspirator. Fungsi kesejahteraan Pemberdayaan Keluarga adalah; Ekstensi, Program Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga motivator, fasilitator, perencana, pelaksana, pengendali, keluarga builder Kesejahteraan Gerakan Pemberdayaan. Keluarga Pemberdayaan Kesejahteraan dalam pelayanan sebagai; keluarga motivator, inspirasi, komunikator, dan Mediator masyarakat dan pemerintah. Fungsi pemuda yaitu; penyelenggara kesejahteraan, pendidikan dan pelatihan masyarakat, pemberdayaan, dan kegiatan pembangunan pemuda. Pemuda berfungsi sebagai; Motivator, Mediator, inspirasi, Kreator pemuda, pendukung sosial, dan antisipatif kenakalan remaja.

### 3. Kewajiban Institut Masyarakat di Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 14 Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2002 Kota Pekanbaru, kewajiban Sekitar; melakukan tugas-tugas dasar Neighborhood, Keputusan konsensus, Membuat laporan tertulis, Membina keharmonisan. Kewajiban lingkungan dalam pelayanan publik; Pelaksana kebijakan, Motivator, dan Administrator. Kewajiban lingkungan untuk melaksanakan; Tugas utama dari Neighborhood, pertemuan warga Keputusan, Membuat laporan tertulis, Membina keharmonisan Neighborhood. Selain Kewajiban, Lingkungan masih ditambah dengan kewajiban lain yang; Mengkoordinasikan kegiatan Neighborhood itu, kegiatan Neighborhood Pembinaan, Menyelesaikan perselisihan antara Neighborhood itu, membuat laporan tertulis, dan acara komunitas laporan. Pilar kewajiban Citizens dalam pelayanan publik; Pelaksana kebijakan, Motivator, laporan Administrator, Neighborhood lembaga Koordinator, Mediator, dan sebagai komunikator.

Kewajiban Lembaga Pemberdayaan Masyarakat, yaitu; Praktek Pancasila, melaksanakan UUD 1945 serta menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia, Membangun kemitraan, Taatilah hukum, etika Menjaga masyarakat, dan membantu dalam pelayanan publik. Lembaga Pemberdayaan Masyarakat dalam kewajiban pelayanan publik sebagai; Pelaksana kebijakan, stabilizer, dan Mediator. Lembaga

kewajiban Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga yaitu; Menegakkan dan praktek Pancasila, melaksanakan UU Dasar 1945 serta menjaga kesatuan Republik Indonsia, Membangun kemitraan, Taatilah hukum, etika Menjaga masyarakat, Membantu dalam pelayanan publik. Lembaga Pemberdayaan Masyarakat dalam kewajiban pelayanan publik sebagai; kebijakan Pelaksana, stabilizer, dan sebagai Mediator a. Kewajiban Pemuda, yaitu; Praktek Pancasila, melaksanakan UU Dasar 1945 serta mempertahankan Negara Kesatuan Republik Indonesia, Membangun kemitraan, Taatilah hukum, etika Menjaga masyarakat, Membantu dalam pelayanan publik. Pemuda di public service obligation sebagai; pelaksana kebijakan, stabilisator, dan Mediator.

### 4. Tugas lain Lembaga Sosial Dalam Pelayanan Publik

Lingkungan memiliki tugas tambahan, seperti; Keberhasilan pemilu, keberhasilan Sensus Penduduk, Peringatan HUT Republik Indonesia. Tugas lain dari Rukun Warga; Keberhasilan pemilu, keberhasilan Sensus Penduduk, keberhasilan ulang tahun Republik Indonesia. Tugas tambahan bahwa Lembaga Pemberdayaan Masyarakat; Gotong royong, aspirasi menampung. Tugas tambahan Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga, yaitu; Keberhasilan program Keluarga Miskin Cinta Gerakan, keberhasilan program keluarga berencana. Pemuda tugas tambahan yaitu;

Meramaikan Sumpah Pemuda. Menyelesaikan masalah remaja.

## F. Kehadiran Institut Masyarakat di Pelayanan Publik

### 1. Institut Hubungan Sosial dalam Pelayanan Publik

Pasal 22 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2007 menyatakan bahwa; (1). Hubungan kerja dengan konsultasi masyarakat sipil dan kepala koordinatif. (2). Hubungan kerja dengan lembaga-lembaga koordinatif masyarakat sipil kemasyarakatan lainnya. (3). Hubungan kerja dengan lembaga-lembaga sosial pihak ketiga adalah kemitraan.

#### 1. Permusyawaratan Hubungan

Menurut Pasal 18 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 tahun 2007, hubungan konsultatif; organisasi masyarakat mengadakan konsultasi dengan kepala desa dan konsultasi.

#### 2. Hubungan Koordinasi Form

Menurut Pasal 18 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2007, dikoordinasikan; lembaga-lembaga sosial dengan kepala mengembangkan prinsip konsultasi dan koordinasi, rincian dapat dilihat pada gambar di bawah.

#### 3. Formulir Hubungan Kemitraan

-Kemitraan dengan Pramod di Purwoko (2004; 154) berarti, posisi pelaku sebagai "bagian" atau bagian, atau sebagai "mitra" bagian (mitra).

dapat diartikan sebagai; Ada inisiatif untuk bertindak. Memiliki kesetaraan dalam tindakan, hubungan dengan desa lembaga sosial utama dalam bentuk kemitraan. Untuk jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

#### 4. Hubungan musyawarah

Hubungan kerja dengan desa lembaga sosial utama dalam bentuk hubungan musyawarah. Hubungan musyawarah Widodo (2004, 138) adalah "hubungan dalam bentuk proses memberi dan menerima di masyarakat tentang sifat kebijakan".

#### 5. Hubungan Mediasi

Dalam hubungan antara lembaga-lembaga sosial dengan kepala juga ditemukan hubungan dalam bentuk mediasi. Masyarakat yang lebih dan lebih banyak masalah, sehingga masyarakat konflik. Mediasi oleh Soekarno (2003, 78), adalah;

"Mediasi ini hampir seperti arbitrase, dalam mediasi pihak ketiga yang netral akan diundang dalam hal perselisihan yang ada. Pihak ketiga seperti tugas utama adalah untuk bekerja keluar solusi damai. Posisi pihak ketiga hanya sebagai penasehat belaka, ia tidak memiliki otoritas untuk membuat keputusan penyelesaian disput itu."

Dalam pelaksanaan lembaga masyarakat tidak hanya sebagai perantara antara masyarakat dan kepala desa, melainkan sebagai perantara antara kepala desa dengan masyarakat.

No.	Kebijakan/Ketentuan	Implementasi
<p>6. Hubungan Kontrol Sosial</p> <p>Bentuk lain dari hubungan kerja antara lembaga-lembaga sosial dengan kepala bentuk kontrol sosial. Menurut Soekarno (2001, 219), bahwa "Masyarakat sipil memiliki beberapa fungsi, yaitu:</p> <p>a) Memberikan bimbingan kepada masyarakat, bagaimana mereka harus berperilaku masalah kehidupan wajah dalam masyarakat. b) Menjaga keutuhan masyarakat. c). Untuk memandu masyarakat untuk mengadakan sistem kontrol sosial (social control) "</p> <p>Bentuk hubungan antara masyarakat sipil dalam pelayanan publik di Kota Pekanbaru dalam bentuk; Konsultatif Hubungan, Hubungan Koordinasi, Kemitraan Hubungan, Hubungan musyawarah, hubungan Mediasi, dan hubungan kontrol sosial. Penggunaan bentuk bukanlah hubungan yang sama, implementasi terlihat bentuk dominan dari hubungan adalah bentuk hubungan konsultatif dan koordinatif. Sementara kemitraan, musyawarah, mediasi, dan kurang kontrol sosial.</p>	<p>program kerja</p> <p><b>Publik</b></p> <p>Peran Lingkungan di instansi pelayanan publik adalah.</p> <p>a) Dari Side Neighborhood Organisasi Tugas yaitu; Motivator, masyarakat komunikator, mediator masyarakat, stabilizer, Aspirator, formulator kebijakan.</p> <p>b) Dari fungsi Organisasi Lingkungan; Populasi administrator, Inspirator, stabilizer, Mediator antara masyarakat dan pemerintah, Motivator.</p> <p>c) Dari kewajiban Organisasi Lingkungan; Pelaksana kebijakan, masyarakat Motivator, Administrator laporan.</p> <p>Tetangga institusi dalam peran pelayanan publik sebagai; Motivator, komunikator, Mediator masyarakat, stabilizer, Aspirator, populasi Administrator, Inspirator, pelaksana kebijakan, laporan administrator, dan kebijakan formulator.</p> <p>Rukun Warga dalam peran pelayanan publik sebagai;</p>	<p><b>G. Analisis Peran Lembaga Sosial dalam Pelayanan</b></p> <p>Peran Lingkungan di instansi pelayanan publik adalah.</p> <p>a) Dari Side Neighborhood Organisasi Tugas yaitu; Motivator, masyarakat komunikator, mediator masyarakat, stabilizer, Aspirator, formulator kebijakan.</p> <p>b) Dari fungsi Organisasi Lingkungan; Populasi administrator, Inspirator, stabilizer, Mediator antara masyarakat dan pemerintah, Motivator.</p> <p>c) Dari kewajiban Organisasi Lingkungan; Pelaksana kebijakan, masyarakat Motivator, Administrator laporan.</p> <p>Tetangga institusi dalam peran pelayanan publik sebagai; Motivator, komunikator, Mediator masyarakat, stabilizer, Aspirator, populasi Administrator, Inspirator, pelaksana kebijakan, laporan administrator, dan kebijakan formulator.</p> <p>Rukun Warga dalam peran pelayanan publik sebagai;</p>
<p>16. Pasal 17</p> <p>(1) Menteri Dalam Negeri melalui Direktur Jenderal Kesatuan Bangsa dan Politik melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan PWK di provinsi.</p> <p>(2) Gubernur melalui kepala SKPD yang membidangi kesatuan bangsa dan politik</p>	<p>a) Sebuah Pilar tugas lembaga Citizens, bertindak sebagai; Motivator, komunikator, Mediator masyarakat, masyarakat stabilizer, dan Aspirator.</p> <p>b) Dalam hal fungsi Rukun Warga, bertindak sebagai; Populasi administrator, Inspirator, stabilizer, masyarakat Mediator dan pemerintah, dan Motivator.</p> <p>c) Kewajiban warga institusi Pilar, Pilar Warga bertindak sebagai; Pelaksana kebijakan,</p>	<p>a) Sebuah Pilar tugas lembaga Citizens, bertindak sebagai; Motivator, komunikator, Mediator masyarakat, masyarakat stabilizer, dan Aspirator.</p> <p>b) Dalam hal fungsi Rukun Warga, bertindak sebagai; Populasi administrator, Inspirator, stabilizer, masyarakat Mediator dan pemerintah, dan Motivator.</p> <p>c) Kewajiban warga institusi Pilar, Pilar Warga bertindak sebagai; Pelaksana kebijakan,</p>

Motivator, laporan Administrator, Koordinator Lingkungan, Mediator, dan Komunikator.

Rukun Warga dalam peran pelayanan publik sebagai; Motivator, komunikator, Mediator, stabilizer, Aspirator, populasi Administrator, Inspirator, Kebijakan Pelaksana, laporan Administrator, dan Koordinator asosiasi lingkungan.

Lembaga Pemberdayaan Masyarakat dalam peran pelayanan publik sebagai berikut;

- a) Dari Institut untuk tugas Pemberdayaan Masyarakat, sebagai; Pengembangan Motivator, Inspirator Pembangunan, Mediator Komunitas dengan Pemerintah, dan Aspirator.
- b) Fungsi dari Lembaga Pemberdayaan Masyarakat, sebagai; Pengembangan Motivator, pengembangan Inspirator, mediator masyarakat dengan pemerintah, dan Aspirator.
- c) Dari kewajiban Lembaga Pemberdayaan Masyarakat, sebagai; Pelaksana kebijakan, kehidupan sosial stabilizer, dan masyarakat Mediator.

Peran Lembaga Pemberdayaan Masyarakat dalam pelayanan publik adalah sebagai; Motivator, inspirasi, Mediator, Aspirator, kebijakan Pelaksana, dan masyarakat Stabilizer.

Lembaga Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga di pelayanan publik, bertindak sebagai.

- a) Dari tugas Pemberdayaan Lembaga Kesejahteraan Keluarga, seperti; Motivator masyarakat, Inspirator, masyarakat Mediator dengan pemerintah, dan masyarakat Aspirator.
- b) Pemberdayaan fungsi Kesejahteraan Keluarga, seperti; Motivator, pengembangan Inspirator, masyarakat Mediator dengan pemerintah, masyarakat Komunikator, Aspirator.
- c) Kewajiban Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga, seperti; Pelaksana kebijakan, kehidupan stabilator masyarakat, dan masyarakat Mediator.

Peran Pemberdayaan Lembaga Kesejahteraan Keluarga di peran pelayanan publik sebagai; Motivator, inspirasi, Mediator, Aspirator, stabilizer, Komunikator.

Pemuda di institusi perawatan berperan;

- a) Lembaga tugas Pemuda, sebagai; Motivator muda, Inspirator muda, Mediator, pemuda Aspirator, dan pemuda Stabilizer.
- b) Fungsi Pemuda, sebagai; Motivator, Mediator dengan pemerintah, Komunikator, Kreator, kenakalan remaja antisipatif, dan pendukung sosial.
- c) Dari kewajiban lembaga pemuda, seperti; Pelaksana kebijakan, kehidupan sosial stabilizer, dan masyarakat Mediator dan pemerintah.

Peran Pemuda dalam pelayanan publik sebagai. Motivator, Inspirator, Mediator, Aspirator, stabilizer, Kreator, kenakalan antisipatif, pendukung sosial.

Secara keseluruhan menyatakan; Lembaga masyarakat bertindak sebagai; Motivator, komunikator, Mediator, stabilizer, Aspirator, Inspirator, populasi Administrator, Kreator, kenakalan antisipatif, pendukung sosial, pelaksana kebijakan, Koordinator Lingkungan, dan Administrator.

Peran masyarakat sipil dalam pelayanan publik, terlihat ada peran yang dimiliki oleh lembaga seluruh masyarakat seperti; motivator, mediator, aspirator, inspirasi, pelaksana, stabilisator, dan komunikator. Ada peran khusus yang dimiliki lembaga tertentu seperti; Administrator populasi lingkungan saja dan Rukun Warga. Dan peran pencipta, antisipatif, dan advokat-hanya dimiliki lembaga Pemuda.

Perbandingan Peran Lembaga Sosial di Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.

## H. Penutup

### 1. Kesimpulan

1. Institut tugas warga negara, fungsi, dan peran dalam kewajiban pelayanan publik, dalam bentuk membantu pelayanan publik, jasa konstruksi, dan jasa sosial.
2. Institute peran penting dalam pelayanan publik sosial, yaitu; Lingkungan memiliki peran 35 (23,64%), Rukun Warga 35 peran (23,64%), peran Lembaga Pemberdayaan Masyarakat 22 (15,86%), 21 peran Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (14,18%), Pemuda 18 peran (12,16 %).
3. Konsep membantu pelayanan publik dalam bentuk masyarakat sipil; Motivator, komunikator, Mediator, Inspirator, Aspirator, Penduduk Administrator, Administrator, Pencipta, kenakalan antisipatif, advokat, Koordinator Lingkungan, formulator kebijakan.
4. hubungan kerja dengan kepala desa dari masyarakat sipil dalam pelayanan publik dalam bentuk; Hubungan konsultatif, Koordinator, Kemitraan, Mediasi, musyawarah, dan kontrol sosial.

### 2. Saran

1. Disarankan kepada pemerintah kota Pekanbaru untuk menjaga Lembaga Sosial dalam membantu pelayanan publik.
2. Disarankan kepada Pemerintah untuk menjaga sinergi Kota Pekanbaru Village dan lembaga-lembaga sosial dalam pelayanan publik.

## Daftar Pustaka

- Admosudirdjo. Prajudi. 1982. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Berger.L. Peter. Dan Richard John Neuhaus. 1977. *To Empower People; The Role Of Mediating Structures in Public Policy*. American Enterprice Institute For Public policy Reseach. Washington, D.C
- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Frederickson, H. George, *Administrasi Negara Baru*, LP3ES, Jakarta.
- Hadiz, Vedi, R. 2011, *Localising Power in Post-Authoritarian Indonesia; A Southeast Asia Perspective*, ISEAS Publishing, Singapore.
- Jo Ann G. Ewalt, *Theories of Governance and New Public Management : Links to Understanding Welfare Policy Implementation*, Prepared for presentation at the Annual conference of the American Society for Public Administration, Newark, NJ March 12, 2001.
- Lysen. A. 1984. *Individu dan Masyarakat*. Sumur Bandung. Bandung.
- Ritzer, George, dan Douglas J. Goodman, *Teori Sosiologi Moderen*, Edisis keenam, Kencana, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, 2003, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Cetakan ke enam, Rajawali Grafindo, Jakarta.
- Sumardyadi, Nyoman, 2010, *Sosiologi Pemerintahan; Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Syafiie. Inu Kencana. 1994 *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Wasistiono, Sadu, dkk. 2009, *Perkembangan Organisasi Kecamatan Dari Masa ke Masa*, Fokusmedia, Bandung.
- Widodo. Joko. 2001. *Good Governance*. Insan Cendikia. Surabaya

### Sumber- Sumber Lainnya

- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Di Daerah. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 Tentang Pemerintahan Desa. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah. Grafika. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Fokus Media. Bandung.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penataan Lembaga Kemasyarakatan
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2005 Tentang Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan.
- Wasistiono, Sadu. 2004. *Transparansi Paradigma Pemberdayaan Masyarakat*. STPDN. Jatinangor.
- Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah, Volume I, Edisi Ke-10/2010