



WALIKOTA MANADO  
PROVINSI SULAWESI UTARA

**SALINAN**

PERATURAN WALIKOTA MANADO  
NOMOR : 3 TAHUN 2017

TENTANG  
TATA CARA PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN SERTA  
MEKANISME KERJA KEPALA LINGKUNGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MANADO,

- Menimbang : a. bahwa untuk menunjang tugas administrasi dan operasional Pemerintah Kelurahan khususnya masing-masing Lingkungan, maka perlu mengangkat dan menetapkan Kepala Lingkungan sesuai ketentuan yang berlaku;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Tata Cara Pengangkatan Dan Pemberhentian Serta Mekanisme Kerja Kepala Lingkungan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II di Sulawesi;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pedoman Penataan Lembaga Kemasyarakatan;
7. Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado;
8. Peraturan Walikota Manado Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Type A;

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG TATA CARA PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN SERTA MEKANISME KERJA KEPALA LINGKUNGAN.

## BAB I

## KETENTUAN UMUM

## Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Manado.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Manado.
3. Walikota adalah Walikota Manado.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Manado.
5. Kecamatan adalah Wilayah Kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kota Manado.
6. Camat adalah Perangkat Daerah Kota Manado yang mengepalai Wilayah Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Walikota Manado.
7. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat kota dalam wilayah kerja kecamatan.
8. Lurah adalah Perangkat Daerah Kota Manado yang mengepalai Wilayah Kelurahan dalam wilayah kerja Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Walikota Manado melalui Camat.
9. Lingkungan adalah bagian Kelurahan yang merupakan lingkungan kerja dari Kepala Lingkungan.
10. Kepala Lingkungan adalah Perangkat Kelurahan yang bertugas di Lingkungan dan bertanggung jawab kepada Lurah.

## BAB II

## TUGAS, FUNGSI DAN KEWAJIBAN KEPALA LINGKUNGAN

## Bagian Kesatu

## Tugas Kepala Lingkungan

## Pasal 2

Kepala Lingkungan mempunyai tugas membantu pelaksanaan tugas-tugas Lurah pada lingkungan yang bersangkutan.

## Pasal 3

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Kepala Lingkungan mempunyai fungsi :

- a. melaksanakan register kependudukan;
- b. memelihara kebersihan lingkungan;
- c. melaksanakan pelaksanaan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat;
- d. penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- e. pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum;
- f. pendataan, pelayanan dan pelaksanaan kegiatan retribusi dan pajak;
- g. monitoring dan evaluasi kegiatan pelaksanaan pembangunan;
- h. sebagai motivator pemberdayaan masyarakat.

Bagian Kedua  
Kewajiban Kepala Lingkungan  
Pasal 4

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, maka kewajiban Kepala Lingkungan meliputi :

- a. setiap hari kerja hadir di Kantor Kelurahan dengan menandatangani daftar hadir;
- b. setiap minggu membuat laporan kegiatan harian kepada Lurah dan setiap bulan oleh Lurah melaporkan kepada Walikota melalui Camat baik kehadiran maupun kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Kepala Lingkungan;
- c. berkoordinasi dengan Lurah dalam hal pelaksanaan kegiatan;
- d. memantau keamanan dan kebersihan lingkungan.

BAB III  
PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN SERTA MEKANISME KERJA  
KEPALA LINGKUNGAN

Bagian Kesatu  
Pengangkatan Kepala Lingkungan  
Pasal 5

- (1) Pengangkatan Kepala Lingkungan dilakukan melalui seleksi terbuka setiap tahun oleh Panitia Seleksi Penerimaan Calon Kepala Lingkungan di Kota Manado.
- (2) Panitia Seleksi Penerimaan Calon Kepala Lingkungan di Kota Manado dibentuk dengan Keputusan Walikota.
- (3) Kepala Lingkungan diangkat oleh Camat setelah lulus seleksi yang dilaksanakan oleh Panitia Seleksi Penerimaan Calon Kepala Lingkungan di Kota Manado.
- (4) Apabila di lingkungan tersebut tidak memiliki calon maka Lurah dapat mengusulkan calon diluar lingkungan tersebut kepada Panitia Seleksi Penerimaan Calon Kepala Lingkungan di Kota Manado.
- (5) Syarat-syarat pengangkatan Calon Kepala Lingkungan :
  - a. setia kepada Pancasila sebagai Dasar Negara, Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, cita-cita Proklamasi 17 Agustus 1945 dan kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia serta Pemerintah;
  - b. bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
  - c. berdomisili di lingkungan bersangkutan dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) serta dikenal baik oleh masyarakat setempat;
  - d. berkelakuan baik dan dapat menjadi panutan masyarakat;
  - e. berusia sekurang-kurangnya 30 tahun dan maksimal 59 tahun;

- f. berijazah sekurang-kurangnya Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) atau sederajat;
- g. sehat jasmani rohani berdasarkan surat keterangan dokter;
- h. memiliki dasar-dasar kepemimpinan;
- i. tidak/bukan pengurus partai politik, pegawai negeri, pegawai swasta, dan memiliki pekerjaan yang mengikat ditempat lain dibuktikan dengan surat pernyataan diatas materai;
- j. membuat surat pernyataan dan ditandatangani oleh calon sendiri sebagai bukti bersedia dicalonkan sebagai kepala lingkungan; dan
- k. bersedia menandatangani surat perjanjian kontrak kerja dengan lurah yang disaksikan Camat.

#### Bagian Kedua

#### Pemberhentian Kepala Lingkungan

#### Pasal 6

- (1) Kepala Lingkungan diberhentikan oleh Camat, apabila:
  - a. meninggal dunia;
  - b. mencapai usia 60 tahun;
  - c. tidak dapat melaksanakan tugas secara berkelanjutan atau berhalangan secara berturut-turut selama 1 (satu) bulan;
  - d. menyalahgunakan wewenang dan jabatan, tugas dan fungsi serta kewajiban sebagai kepala lingkungan;
  - e. merugikan masyarakat dan pemerintah;
  - f. terkena sanksi hukuman penjara yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap, karena tindak pidana berdasarkan aturan yang berlaku;
  - g. melakukan perbuatan yang melanggar norma kesusilaan serta mencemarkan nama baik pemerintah;
  - h. tidak melaksanakan tugas dengan baik;
  - i. atas permintaan sendiri/mengundurkan diri.
- (2) Pemberhentian Kepala Lingkungan sebagaimana dimaksud ayat (1) sebelum berakhir kontrak/masa kerja maka calon pengganti Kepala Lingkungan diusulkan oleh Lurah kepada Camat berdasarkan nomor urut hasil seleksi setelah mendapat rekomendasi dari Panitia Seleksi.

#### BAB IV

#### PEMBERIAN HONOR

#### Pasal 7

Kepala lingkungan yang telah diangkat dan ditetapkan dengan Keputusan Camat diberikan honorarium sebesar Rp.2.600.000,-(dua juta enam ratus ribu rupiah) per bulan.

#### BAB V

#### KRITERIA PENERIMAAN HONOR

#### Pasal 8

Kepala lingkungan yang menerima honorarium sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. wajib menandatangani daftar hadir di kantor lurah setiap hari;
- b. melaksanakan tugas secara rutin sesuai tugas pokok dan fungsi;

- c. menyampaikan laporan hasil tugas secara berkala baik secara mingguan dan bulanan kepada Lurah dan diteruskan kepada Walikota melalui Camat.
- d. kepala lingkungan yang tidak atau kurang mentaati kriteria sebagaimana dimaksud huruf a, huruf b dan huruf c, dikenakan pemotongan honor dengan presentase sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini.

## BAB VI ADMINISTRASI

### Pasal 9

Buku administrasi yang wajib dimiliki oleh Kepala Lingkungan terdiri dari :

- a. buku tamu;
- b. buku agenda surat masuk dan surat keluar;
- c. buku induk penduduk;
- d. buku mutasi;
- e. buku rekapitulasi penduduk;
- f. buku data penduduk sementara;
- g. buku kegiatan pembangunan;
- h. buku inventaris proyek;
- i. buku data kepemilikan rumah;
- j. buku data kepala keluarga dan kependudukan; dan
- k. buku kegiatan harian.

## BAB VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### Pasal 10

- (1) Pemerintah Kota melalui Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Bagian Pemerintahan dan Humas Sekretariat Daerah melakukan pembinaan dan pengawasan administrasi dan operasional kepada kepala lingkungan.
- (2) Camat dan Lurah melaksanakan pembinaan dan pengawasan sebagai berikut :
  - a. memberikan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memperhitungkan situasi serta kondisi wilayahnya untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan di lingkungan.
  - b. Mengadakan evaluasi kinerja kepala lingkungan 1 (satu) bulan sekali.

## BAB VIII SUMBER DANA

### Pasal 11

Segala biaya yang timbul atas pelaksanaan tugas Kepala Lingkungan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Manado.

BAB IX  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 12

Dengan ditetapkannya Peraturan ini maka Kepala Lingkungan yang telah berusia 60 tahun, segera diadakan pergantian paling lambat 3 (tiga) bulan setelah Peraturan Walikota ini ditetapkan.

BAB X  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku, maka Peraturan Walikota Manado Nomor 25 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Manado Nomor 54 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pengangkatan Dan Pemberhentian Serta Mekanisme Kerja Kepala Lingkungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 6 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Manado Nomor 54 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pengangkatan Dan Pemberhentian Serta Mekanisme Kerja Kepala Lingkungan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 14

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Manado.

Ditetapkan di Manado  
pada tanggal 18 Januari 2017

WALIKOTA MANADO,

ttd

G. S. VICKY LUMENTUT

Diundangkan di Manado  
pada tanggal 18 Januari 2017

Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA MANADO,

ttd

RUM DJ. USULU

BERITA DAERAH KOTA MANADO TAHUN 2017 NOMOR 3

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**  
  
**BUDI PASKAH YANTI PUTRI, SH.,MH**  
PEMBINA, IV/a  
NIP. 19730422 199303 2 004

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA MANADO  
 NOMOR : 3 TAHUN 2017  
 TANGGAL : 18 Januari 2017  
 TENTANG : TATA CARA PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN SERTA MEKANISME KERJA KEPALA LINGKUNGAN

TABEL PERSENTASE PEMOTONGAN PERHITUNGAN HONOR KEPALA LINGKUNGAN

NO	KOMPONONEN	FREKUENSI PENGURANGAN	PERSENTASE PENGURANGAN	KETERANGAN
1	LAPORAN MINGGUAN	1 (Satu) Minggu	5 %	
		2 (dua) Minggu	10 %	
		3 (tiga) Minggu	15 %	
		4 (empat) Minggu	20 %	
2	LAPORAN BULANAN	1 (satu) bulan	20 %	

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**  
  
**BUDI PASKAH YANTI PUTRI, SH.,MH**  
 PEMBINA, IV/a  
 NIP. 19730422 199303 2 004

WALIKOTA MANADO,  
 ttd  
 G. S. VICKY LUMENTUT

LAPORAN KEGIATAN KEBERSIHAN, KEAMANAN DAN  
KETERTIBAN SERTA PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT  
KEADAAN BULAN ..... TAHUN 201

NO	URAIAN KEGIATAN	LOKASI	MASALAH	PEMECAHAN MASALAH	KET.
A.	Pemerintahan 1. 2. 3. 4.				
B.	Kegiatan Kebersihan : 1. .... 2. .... 3. Dst.....				
C.	Kegiatan Keamanan dan Ketertiban : 1. .... 2. .... 3. Dst.....				

Manado, .....201

KEPALA LINGKUNGAN .....

(.....)





**LAPORAN PERKEMBANGAN PENDUDUK LINGK.....KELURAHAN....  
BULAN ..... TAHUN 201**

LUAS WILAYAH	KEPALA KELUARGA		JUM LAH	PENDUDUK		JUM LAH	STATUS PERKAWINAN		AGAMA DAN ALIRAN KEPERCAYAAN								JUM LAH		
	L	P		L	P		KWN	BLM KWN	ISLAM		KRISTEN		KATOLIK		HINDU			BUHDA	
	1	2		4	5				L	P	L	P	L	P	L	P		L	P

KEWARGA NEGARAAN				JUM LAH	MUTASI PENDUDUK								KET.
WNI		WNA			LAHIR		MATI		PNDH		DATANG		
L	P	L	P		L	P	L	P	L	P	L	P	
20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33

Manado, ..... 201

KEPALA LINGKUNGAN .....

(.....)

BUKU PANDUAN ADMINISTRASI  
YANG DIMILIKI KEPALA LINGKUNGAN

I. BUKU TAMU

NO	HARI / TANGGAL	NAMA	PEKERJAAN/ JABATAN	ALAMAT	MAKSUD DAN TUJUAN	KESAN	PESAN	TANDA TANGAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Keterangan :Pengisian NO. 1 s/d 9 Jelas

## II. BUKU AGENDA MASUK DAN KELUAR

NO	SURAT MASUK				NO	SURAT KELUAR			KET	
	NAMA INSTANSI PENGIRIM / ASAL SURAT	NOMOR SURAT DAN TANGGAL		PERIHAL		INSTANSI YANG DITUJU	NOMOR SURAT DAN TANGGAL			PERIHAL
		NOMOR	TANGGAL				NOMOR	TANGGAL		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**Keterangan :Pengisian Jelas**

### III. BUKU INDUK PENDUDUK

NO	NAMA LENGKAP	JENIS KELAMIN	TEMPAT / TANGGAL LAHIR		AGAMA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	DAPAT MEMBACA	KEWARGA NEGARAAN	ALAMAT	KEDUDUKAN DALAM KELUARGA	NO. KTP
			TEMPAT LAHIR	TGL								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Keterangan : Pengisian Jelas

## IV. BUKU MUTASI

NO	NAMA LENGKAP	TEMPAT DAN TANGGAL		JENIS KELAMIN	KEWAR GA NEGARA AN	AGAMA	TAMBAHAN BULAN INI				PENGURANGAN BULAN INI				KET
		TEMPAT	LAHIR				DATANG DARI	TGL	LAHIR	TGL	PINDAH KE	TGL	MATI	TGL	

Keterangan :Pengisian Jelas

**V. BUKU REKAPITULASI PENDUDUK AKHIR BULAN .....2011.**

NO	JUMLAH PENDUDUK AWAL BULAN								TAMBAHAN PENDUDUK BULAN INI				PENGURANGAN PENDUDUK BULAN INI				JUMLAH PENDUDUK AKHIR BULAN INI					
	KEPALA KELUARGA		JLH	KEWARGA NEGARAAN				JLH	LAHIR		DATANG		MATI		PINDAH		WNI		WNA		JLH KK	JLH JIWA
	L	P		WNI		WNA			WNI		WNA						L	P	L	P		
	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24			
1	2	34	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24

**Keterangan :Pengisian Jelas**

## VI. BUKU PENDUDUK SEMENTARA

NO	NAMA LENGKAP	JENIS KELAMIN		NOMOR IDENTITAS/ TANDA PENGENAL	TEMPAT DAN TANGGAL LAHIR	PEKERJAAN	KEWARGAAN NEGARAAN		DATANG DARI	MAKSUD KE DATANGAN	NAMA YANG DI DATANGI	DATANG TANGGAL	PERGI TANGGAL
		L	P				W N I	W N A					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Keterangan : Pengisian Jelas



## VII. BUKU KEGIATAN PEMBANGUNAN

NO	NAMA PROYEK/ KEGIATAN	VOLUME/ UKURAN	SUMBER BIAYA (Rp)					WAKTU PELAK SANAAN	SIFAT PROYEK			PELAKSANA	KET.
			APBN	APBD TKT I	APBD TKT II	SWA DAYA	JUMLAH		BARU	REHAB	LANJUTAN		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Keterangan : Cara Pengisian

Nomor 1 : Jelas

Nomor 2 : Diisi dengan Proyek atau Kegiatan yang dilaksanakan

Nomor 3 s/d 8 Jelas

Nomor 9 : Diisi dengan dengan Waktu pelaksanaan Proyek atau Kegiatan sampai dengan selesai

Nomor 10 s/d 12 Jelas

Nomor 13 : Diisi dengan Pelaksana yang mengerjakan proyek atau kegiatan

Nomor 14 : Diisi dengan Persentase Proyek atau ada permasalahan.

**VIII. BUKU INVENTARIS PROYEK**

<b>NO</b>	<b>JENIS / NAMA PROYEK</b>	<b>VOLUME / UKURAN</b>	<b>BIAYA</b>	<b>LOKASI</b>	<b>KETERANGAN</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

**Keterangan : Cara Pengisian**

- Inventaris Proyek yakni seluruh kegiatan proyek yang dilaksanakan dilingkungan baik bersumber dari APN, APD TK I, APBD maupun Proyek Swadaya Murni Masyarakat

## IX. BUKU DATA TANAH

NO	NAMA		LUA S	STATUS TANAH							BERSERTIFIKAT		PENGGUNAAN TANAH					KET	
	PER ORANG AN	BADAN HUKU M		HM	HGU	HP	HPL	HMA	MILIK PRIBUMI	TN	SUDAH	BELUM	PERU MAH AN	PER KAN TORAN	PER DAGA NGAN	INDUS TRI	FASILI TAS UMUM		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	

## Keterangan : Cara Pengisian

Nomor 1 Jelas	Nomor 9 diisi dengan status sebagai Hak Milik Adat
Nomor 2 diisi dengan nama pemilik/ pemegang hak atas tanah (perorangan)	Nomor 10 jelas
Nomor 3 diisi dengan nama pemilik/ pemegang hak atas tanah (Badan Hukum)	Nomor 11 diisi dengan status sebagai Tanah Negara
Nomor 4 diisi dengan luas tanah permeter segi (M2)	Nomor 12 jelas
Nomor 5 diisi dengan status sebagai Hak Milik	Nomor 13 jelas
Nomor 6 diisi dengan status sebagai Hak Guna Usaha	Nomor 14 diisi penggunaan tanah untuk perumahan
Nomor 7 diisi dengan status sebagai Hak Pakai	Nomor 15 diisi penggunaan tanah untuk perkantoran
Nomor 8 diisi dengan status sebagai Hak Pengelolaan	Nomor 16 diisi penggunaan tanah untuk perdagangan
	Nomor 17 diisi penggunaan tanah untuk industry
	Nomor 18 diisi penggunaan tanah untuk fasilitas umum

### X. BUKU KEPEMILIKAN RUMAH

NO	PEMILIK / PENGHUNI	KONSTRUKSI BANGUNAN				KEPEMILIKAN SERTIFIKAT (Nomor.....)		KEPEMILIKAN IMB (Nomor.....)		KET.
		PERMANEN	PERMANEN BERTINGKAT	SEMI PERMANEN	SEMI PERMANEN BERTINGKAT	SUDAH	BELUM	SUDAH	BELUM	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**Keterangan : Cara pengisian**

**Nomor 1 jelas**

**Nomor 2 diisi dengan nama penghuni/yang menempati**

**Nomor 3 s/d 6 jelas**

**Nomor 7 diisi dengan Nomor Sertifikat dengan jelas**

**Nomor 8 jelas**

**Nomor 9 diisi dengan Nomor IMB dengan jelas**

### XI. BUKU HARIAN

NO	HARI / TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	LOKASI	PERMASALAHAN	PEMECAHAN MASALAH	KETERANGAN
1	2	3	4	5	6	7

**Keterangan : Cara pengisian**

Nomor 1 dan 2 jelas

Nomor 3 diisi dengan berbagai kegiatan yang dilaksanakan

Nomor 4 diisi dengan tempat/lokasi pelaksanaan kegiatan

Nomor 5 diisi dengan permasalahan dalam pelaksanaan kegiatan

Nomor 6 diisi dengan pemecahan masalah/solusi yang ditempuh