

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Kesamaan penelitian
1	Salman alfarizi muhtar (2022) efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif	Dalam hal ini peneliti memperoleh data mengenai sasaran kinerja pegawai (SKP). SKP merupakan rencana dan target kinerja tahunan yang harus dibuat dan dicapai oleh setiap ASN (baik PNS maupun PPPK) sebagai bagian dari sistem manajemen kinerja ASN.	Dalam jurnal tersebut fokus terhadap Menganalisis dan mengetahui efektivitas kinerja pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Maluku Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. sedangkan dalam penelitian ini fokus terhadap menganalisis hubungan antara kinerja pegawai dan peningkatan

				kualitas pelayanan publik,Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2	Handayani (2024) Analisis kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor kecamatan tallo	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif	Tallo merupakan bekas wilayah utara kesultanan tallo yang diubah menjadi distrik tallo oleh pemerintah hindia belanda. Wilayah Kecamatan Tallo sebagai salah satu dari 14 Kecamatan yang ada di Kota Makassar, mempunyai peranan penting dalam pengembangan kota Makassar.	Dalam jurnal tersebut fokus terhadap analisis kinerja aparatur pemerintah (pegawai negeri sipil) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. sedangkan dalam penelitian ini fokus terhadap menganalisis hubungan antara kinerja pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan publik,Berdasarkan

				Pasal 1 Ayat 1 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3	Dewi sulfa saguni, Widyawati (2023) Kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif	Kinerja pegawai puskesmas biru kecamatan tanete riattang kabupaten bone penelitian ini diukur berdasarkan 4 indikator yaitu kualitas, kuantitas, pel aksanaan tugas, dan tanggungjawab.	Dalam jurnal tersebut fokus terhadap Analisis hubungan antara kinerja pegawai melalui indikator kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab dengan kualitas pelayanan publik. sedangkan dalam penelitian ini fokus terhadap menganalisis hubungan antara kinerja pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan publik, Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang- Undang Nomor 25

				Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
4	Dedy Damhuri (2024 analisis kualitas kinerja pegawai dinas sosial provinsi Sumatra Utara bidang program, akuntabilitas dan informasi publik dalam sistem penyelenggara an pelayanan publik	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif	Dari hasil penelitian yang penulis peroleh dalam observasi dan wawancara dengan Ibu Elia Fitriani, SH selaku Ka. Subbag Program, Akuntabilitas & Informasi Publik pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara Bidang Program, Akuntabilitas Dan Informasi Publik. Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam	Dalam jurnal tersebut fokus terhadap analisis kualitas kinerja aparatur Dinas Sosial dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan pelayanan publik yang optimal. sedangkan dalam penelitian ini fokus terhadap menganalisis hubungan antara kinerja pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan publik, Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

			pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Kualitas kerja juga mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki seseorang sebagai pegawai atau karyawan	Publik.
5	Armawaty (2024) kinerja pegawai dalam pelayanan publik disekretarian daerah kabupaten Barru provinsi Sulawesi Selatan	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif	Berdasarkan temuan yang diperoleh dari data lapangan yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru masih memerlukan perbaikan untuk mencapai standar pelayanan prima. Dalam penelitian ini.	Dalam jurnal tersebut fokus pada menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Barru. Sedangkan dalam penelitian ini fokus terhadap menganalisis hubungan antara kinerja pegawai dan peningkatan

				kualitas pelayanan publik,Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
--	--	--	--	--

2.2 Kinerja Pegawai

2.2.1. Konsep Kinerja Pegawai

Istilah kinerja pegawai Menurut Stephen Robbins, bahwa kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Aditama dan Widowati,2017). Kinerja merupakan salah satu tolak ukur untuk mengetahui kualitas kerja dari para pegawai, serta landasan untuk mengetahui tentang performance dari karyawan tersebut. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan atas kecakapan, pengalaman, dan sesungguhnya serta waktu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Menurut (Robbins, 2008) mendefinisikan kinerja yaitu

suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Iriyanti et al., 2022).

Menurut Mangkunegara (2012) disebutkan bahwa kinerja atau prestasi adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab (Septi Hikmatun & Nirwana Nirwana, 2022). Menurut Prawirosentoro (2009:2) mengatakan bahwa performace adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Untuk mengetahui hasil kerja yang dicapai dan yang telah di kerjakan oleh setiap pegawai negeri sipil dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya (Effendi, 2018).

Menurut (Fauzi & Hidayat, 2020), konsep kinerja atau performa kerja merujuk pada prestasi yang diperoleh oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya. Setiap kali seorang karyawan melaksanakan pekerjaan atau tugasnya, ia menggunakan seluruh pengetahuan, keterampilan, dan tenaga yang dimilikinya. Performa kerja karyawan dinilai berdasarkan kemampuan teknis (skill), pengetahuan, serta sikap (attitude) yang ia tunjukkan dalam menjalankan tugasnya. Dengan kata lain, performa kerja adalah refleksi dari sejauh mana karyawan dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilannya untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam pekerjaannya. Menurut (Suryani, Sugianingrat, & Laksemini, 2020) Kinerja, atau sering disebut sebagai prestasi kerja, merujuk

pada tindakan konkret yang dilakukan oleh setiap pegawai dalam menghasilkan output kerja. Kinerja ini mencakup evaluasi terhadap kualitas dan kuantitas hasil kerja yang diperoleh oleh seorang karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya. Dengan kata lain, kinerja pegawai mencerminkan sejauh mana seorang karyawan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan efektif.

Kinerja pegawai Dikelurahan Songgokerto kecamatan Batu. Kota Batu. Dalam pelayanan publik meliputi peningkatan kualitas pelayanan dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, menyederhanakan prosedur, menggunakan teknologi digital, dan meningkatkan kualitas perencanaan serta profesionalitas aparatur (Dwiyanto, Agus. 2018).

1. Dekatkan pelayanan

Di kelurahan melakukan pelayanan keliling (jemput bola) ke desa, sekolah dan rumah sakit, dan tempat lainnya untuk memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependuduk.

2. Sederhanakan prosedur

Menciptakan sistem prosedur yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat.

3. Gunakan Teknologi Digital

Mengembangkan sistem online dan terintegrasi untuk pelayanan administrasi kependudukan, menggunakan teknologi mobile, dan memanfaatkan *e-government*. Peningkatkan kualitas perencanaan: Menyusun perencanaan yang baik untuk mendukung pelayanan kependudukan yang efektif dan efisien.

4. Peningkatan Profesionalitas Aparatur

Meningkatkan kualitas SDM Dikelurahan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi.

5. Sosialisasi dan Penyuluhan

Melakukan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan dan prosedur pengurusan dokumen.

6. Meningkatkan Infrastruktur: Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk pelayanan kependudukan, seperti gedung, peralatan, dan sistem informasi.

7. Mengatasi Permasalahan

Mengidentifikasi dan mengatasi berbagai permasalahan dalam pelayanan kependudukan, seperti kurangnya kesadaran masyarakat, kurangnya akses, dan kurangnya kualitas pelayanan.

8. Kerjasama dengan Pihak Lain

Berkoordinasi dan bekerja sama dengan instansi terkait, seperti pemerintah daerah, aparat kewilayahan, dan pihak swasta, untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Dalam mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan tentunya sebuah organisasi melakukan penyusunan strategi agar dapat mempermudah tercapai sebuah tujuan tersebut, karena dengan disusunnya sebuah strategi, maka tindakan-tindakan untuk mewujudkan tujuan tersebut dapat tersusun secara terstruktur dan rapih. Tindakan-tindakan tersebut kemudian akan menjadi sebuah petunjuk dan pedoman sebagai dasar untuk tiap-tiap implementor agar dapat menjalankan

tahapan-tahapan dalam mencapai sebuah tujuan. Oleh demikian apabila ditemukannya sebuah halangan atau hambatan ketika melakukan strategi dapat dengan mudah dalam menemukan solusinya. Menurut Tjiptono (2004:132) strategi kualitas pelayanan harus mencakup tiga hal berikut:

- 1) Atribut layanan pelanggan masyarakat. Penyampaian layanan jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan.
- 2) Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas layanan, merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan.
- 3) Implementasi Manajemen. Pada tahap ini harus ditentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi.

Menurut (Aditama & Widowati, 2017). Kinerja merupakan salah satu tolak ukur untuk mengetahui kualitas kerja dari para pegawai, serta landasan untuk mengetahui tentang performance dari karyawan tersebut. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Menurut (Robbins, 2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Iriyanti et al., 2022). Kinerja adalah hasil yang

dicapai melalui serangkaian kegiatan dan tata cara tertentu dengan menggunakan sumber daya perusahaan untuk mencapai sasaran perusahaan yang ditetapkan (Mangkunegara, 2005). Kinerja juga dikenal dengan istilah karya, dimana pengertiannya yang dikemukakan oleh Cantika (2005): “Hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik ataupun material dan non fisik atau non material”. Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata job performance (prestasi kerja). Sedangkan menurut (Wirawan, 2012:11). Kinerja (performance) adalah Keluaran kerja ternilai yang disyaratkan oleh organisasi tempat kerja ternilai yang dapat terdiri dari hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan. Sedangkan menurut Prasetyo (2001:1) mengemukakan bahwa kinerja atau performance adalah hasil kerja, sebuah proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur dengan standar tolak ukur yang telah ditentukan.

Kinerja Pegawai Merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan suatu organisasi baik di sektor publik maupun swasta. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan kemampuan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan dalam bekerja. Kinerja menunjukkan seberapa baik seorang pegawai menjalankan pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dalam organisasi pemerintah kinerja pegawai memiliki peran yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja juga menggambarkan sejauh mana

pegawai melaksanakan pekerjaan dengan efektif dan efisien serta menunjukkan perilaku dan sikap dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Kinerja pegawai memiliki beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana efektivitas kerja seseorang. Indikator tersebut meliputi kualitas hasil kerja, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja, inisiatif dalam mengambil keputusan, serta tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan.

2.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai

Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari karyawan, ada beberapa factor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Handoko (2001:193) faktor yang berpengaruh kinerja (Surya Akbar, 2018), yaitu:

1. Motivasi Merupakan faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam kerjanya.
2. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.
3. Tingkat stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. Tingkat stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan mereka.

4. Kondisi pekerjaan yang dimaksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyaluran dalam ruang kerja.
5. Sistem kompensasi merupakan tingkat balas jasa yang diterima oleh karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan. Jadi, pemberian kompensasi harus benar agar karyawan lebih semangat untuk bekerja.
6. Desain pekerjaan Desain pekerjaan merupakan fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

2.3.1. Konsep Kualitas

Menurut Kotler dan Keller (2022), Kualitas merupakan istilah yang sering digunakan dalam berbagai bidang kehidupan baik dalam dunia industri pendidikan pemerintahan maupun pelayanan publik. Namun untuk memahami makna kualitas secara mendalam kita perlu menelusuri pengertiannya dari berbagai sudut pandang karena kualitas tidak hanya berarti baik atau buruknya suatu hasil tetapi juga mencakup sejauh mana suatu produk jasa atau pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Secara umum kualitas dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan suatu produk atau layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pengguna. Kualitas menunjukkan seberapa besar kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh seseorang. Jika hasil suatu produk atau layanan melebihi harapan maka dapat dikatakan berkualitas tinggi. Sebaliknya jika hasil yang diperoleh tidak sesuai harapan maka dianggap kurang berkualitas. Definisi ini menekankan bahwa kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir tetapi juga dari kemampuan produk atau layanan dalam

memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung. Artinya kualitas bukan hanya soal fungsi tetapi juga pengalaman dan persepsi pengguna.

Dalam bidang pendidikan kualitas juga memiliki arti yang sangat penting. Kualitas pendidikan dapat dilihat dari kemampuan lembaga dalam menciptakan lulusan yang kompeten berakhlak dan siap bersaing di dunia kerja. Pendidikan yang berkualitas tidak hanya berfokus pada hasil belajar tetapi juga pada proses pembelajaran yang menyenangkan efektif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu juga kualitas dapat dijadikan ukuran keberhasilan suatu organisasi. Organisasi yang mampu menjaga dan meningkatkan kualitas produk atau layanannya akan lebih mudah memperoleh kepercayaan masyarakat. Dalam jangka panjang hal ini akan menciptakan loyalitas dan reputasi yang baik. Oleh karena itu kualitas sering disebut sebagai aset yang paling berharga bagi organisasi karena menjadi dasar dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pengguna.

kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat. Definisi ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses dan kemampuan suatu produk atau layanan dalam memberikan kepuasan menyeluruh. Dalam dunia bisnis, kualitas menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan pelanggan dan mempertahankan daya saing. Perusahaan yang mampu menjaga kualitas produk atau jasanya akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan serta loyalitas konsumen. Kualitas dalam bisnis mencakup berbagai

aspek seperti keandalan produk, ketepatan waktu, daya tahan, dan pelayanan purna jual.

2.3.2. Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. (Moenil, 2006:16-17). Pelayanan publik seperti yang banyak didefinisikan oleh para ahli merupakan proses penyampaian layanan kepada masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional. Pelayanan publik professional yaitu pelayanan yang akuntabel dan responsif dari pemberi layanan (Saputro, 2015). Pemberian pelayanan kepada masyarakat memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat tersebut yaitu kualitas dari pelayanan publik yang diterima (Puspitasari & Bendesa, 2016). Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (Hardiansyah, 2018) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu : a) bukti langsung; b) keandalan; c) daya tanggap; d) jaminan, dan; e) empati.

Pada Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan

pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Menurut Hayat, 2017 pelayanan publik dapat dipahami sebagai usaha sekelompok orang (organisasi) atau instansi untuk mempermudah mencapai tujuan dalam melayani masyarakat, makadari itu dari inilah pelayanan publik lebih dikenal sebagai *public service* dalam ilmu administrasi publik. Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Istilah pelayanan lain dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Moenil (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Untuk menentukan kualitas pelayanan dapat dikaji menggunakan teori mendasar dari Berry, Parasuraman, dan Zeithaml dalam (Larasati, Sumadi, & Widiyarta, 2020) yang memaparkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan mencakup *reliability* (dimensi kehandalan), *responsiveness* (dimensi daya tanggap), *assurance* (dimensi jaminan), dan *empathy* (dimensi empati), *tangible*

(dimensi bukti fisik). Adapun penjelasan dimensi - dimensi kualitas pelayanan tersebut sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

bukti fisik dalam pelayanan publik merujuk pada kondisi sarana dan prasarana yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat, seperti gedung kantor, ruang tunggu, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan peralatan administrasi. Bukti fisik yang tertata rapi, bersih, dan memadai akan memberikan kesan profesional serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, penampilan pegawai yang rapi dan sesuai ketentuan juga menjadi bagian dari bukti fisik yang mencerminkan kesiapan dan kesungguhan dalam melayani masyarakat.

2. Keandalan (*Reliability*).

Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Daya tanggap dalam pelayanan publik menunjukkan kesediaan dan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat. Daya tanggap terlihat dari bagaimana pegawai segera membantu, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan tanpa menunda waktu. Semakin cepat dan sigap pegawai dalam merespons kebutuhan

masyarakat, semakin tinggi tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dalam pelayanan publik menunjukkan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada masyarakat. Keyakinan tercermin dari kompetensi, sopan santun, serta sikap profesional pegawai dalam memberikan pelayanan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan etika pegawai dalam melayani, maka semakin besar kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan aparatur atau penyedia layanan untuk memahami kondisi, kebutuhan, dan perasaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Empati ditunjukkan melalui perhatian yang tulus, sikap ramah, kesediaan mendengarkan keluhan, serta kemampuan memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif kepada setiap individu. Dalam konteks pelayanan, empati juga tercermin dari upaya petugas untuk memberikan kemudahan, menjelaskan prosedur dengan sabar, serta menyesuaikan pendekatan pelayanan sesuai dengan situasi dan karakteristik masyarakat yang dilayani.

Dengan memperhatikan indikator-indikator di atas, Di Kelurahan Songgokerto Kecamatan Batu Kota Batu dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pembentukan dan susunan perangkat daerah, di Kelurahan Songgokerto kecamatan Batu Kota Batu merupakan

organisasi perangkat daerah. kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Di Kelurahan Songgokerto Kecamatan Batu Kota Batu bertugas menangani urusan pemerintahan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat umum”. Pada organisasi pemerintahan, pegawai adalah asset terpenting dalam pencapaian tujuan organisasi. Ini dikarenakan pegawai memiliki tanggung jawab untuk mempercepat kegiatan yang ada dalam organisasi misalnya, menetapkan rencana dan melaksanakan strategi. Maka dari itu, pegawai menjadi faktor penting yang wajib dijaga oleh organisasi, selaras dengan segala hal yang menuntut organisasi untuk menghadapi berbagai tantangan, sehingga setiap organisasi perlu mengambil langkah untuk melakukan upaya dalam menjaga kualitas dari sumber daya manusianya. Tentunya, semua pegawai wajib untuk memiliki kinerja tinggi dan maksimal.

Kinerja adalah “hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode. Kinerja pada suatu organisasi dapat ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Di dalam proses pelaksanaan aktivitas harus selalu dilakukan monitoring, penilaian dan review atau peninjauan ulang terhadap kinerja sumber daya manusia. Melaksanakan manajemen kinerja akan memberikan manfaat bagi organisasi, tim, dan individu.” (Fahmi, 2014).

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 mengenai Pegawai Negeri Sipil Negara, dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil yaitu penduduk negara

Indonesia yang sudah memenuhi kriteria tertentu lalu diresmikan menjadi Pegawai ASN oleh pimpinan kepegawaian untuk berada di posisi pemerintahan. Oleh karena itu, setiap pegawai diwajibkan untuk memiliki kinerja yang tinggi demi mendukung keberhasilan organisasi. Realisasi terhadap kinerja yang tinggi adalah hal terpenting untuk birokrasi karena pekerjaan akan berjalan secara efektif dan efisien jika pegawai tersebut memiliki kinerja yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mendukung tercapainya tujuan dan keberhasilan organisasi.

2.3.3. Faktor –faktor yang mempengaruhi pelayanan publik

Pelayanan yang berkualitas tinggi akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal juga berpotensi meningkatkan citra organisasi, sehingga persepsi masyarakat terhadap organisasi tersebut semakin positif. Dengan citra organisasi yang baik, segala aktivitas yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap positif pula. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Ini berarti bahwa peran karyawan yang melayani masyarakat menjadi faktor kunci, karena hanya melalui interaksi manusia inilah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. “Kualitas pelayanan terdiri dari dua aspek, yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Setiap aspek tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yang di jelaskan sebagai berikut: Hardiyansya. (2018)

1. Faktor Struktur Organisasi

Kualitas pelayanan publik pemerintah sangat di pengaruhi oleh komponen-komponen yang membentuknya, seperti kompleksitas, formalisasi, dan

sentralisasi. Dari sini, terbentuklah mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam suatu organisasi. Kompleksitas mengacu pada tingkat pembagian kerja dan jabatan dalam struktur organisasi. Sementara itu, komponen formalisasi berkaitan dengan prosedur operasional standar (SOP).

2. Faktor Aparat/ Pelayanan Publik

Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, kemampuan aparatur memiliki peran krusial dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Pengelolaan dan penguatan sumber daya manusia oleh pemerintah sangat penting agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pemanfaat teknologi memungkinkan pemerintah untuk lebih efektif dalam mengelola sumber daya manusia. Dengan menggunakan aplikasi, semua proses seperti pendataan pegawai, mutasi, kehadiran, dan sistem penggajian dapat dilakukan secara efisien.

3. Faktor Sistem Pelanan Publik

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik, di butuhkan sistem yang terorganisir dengan baik. Sistem pelayanan publik yang efektif tidak hanya meningkatkan kecepatan layanan, tetapi juga dapat mengurangi praktik pungutan liar dan korupsi. Kejelasan syarat pelayan, batas, waktu, prosedur, serta transparansi tarif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Saat ini, banyak pelayanan publik yang di intergrasikan dalam satu pintu untuk meningkatkan efisiensi.

2.3.4. Standar Pelayanan Publik

Dwiyanto (2011) mengemukakan bahwa standar proses pelayanan publik penting untuk di atur, namun pengaturannya harus di lakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencengah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Proses penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. standar proses perlu di rumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan yang transparan, non-partisan, efisiensi, dan akuntabel. Standar transparansi misalnya yaitu : mengatur kewajiban penyelenggara layanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, termasuk yang harus ada dalam standar transparansi adalah keharusan bagi penyelenggara untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna untuk mengadu dan memprotes ketika mereka merasa di perlakukan secara tidak wajar oleh penyelenggara layanan. Standar juga harus mengatur secara proporsional hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna pelayanan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa “standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan publik

menurut PAN nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 (Zaenal, 2018:85) sekurang-kurangnya meliputi:

1. Bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Biaya/pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara oleh pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

2.3.5. Asas-asas Pelayanan Publik

Dalam pemberian pelayanan publik yang baik, efektif, dan efisien, asas-asas pelayanan harus dimiliki oleh penyelenggaraannya. Dengan kata lain, dalam pelayanan publik yang baik, sebuah asas dalam pelayanan publik harus dibutuhkan dan diperhatikan.

Asas – asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. Transparan. Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas. Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara dalam pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak. Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Asas – asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4.

Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2001: 190) yaitu terdiri dari 12 asas:

- 1) Asas kepentingan umum
- 2) Asas kepastian hukum
- 3) kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Asas keprofesionalan
- 6) Asas partisipatif
- 7) Asas persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif

- 8) Asas keterbukaan
- 9) Asas akuntabilitas
- 10) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Asas ketepatan waktu
- 12) Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

2.4 Pemerintah Daerah

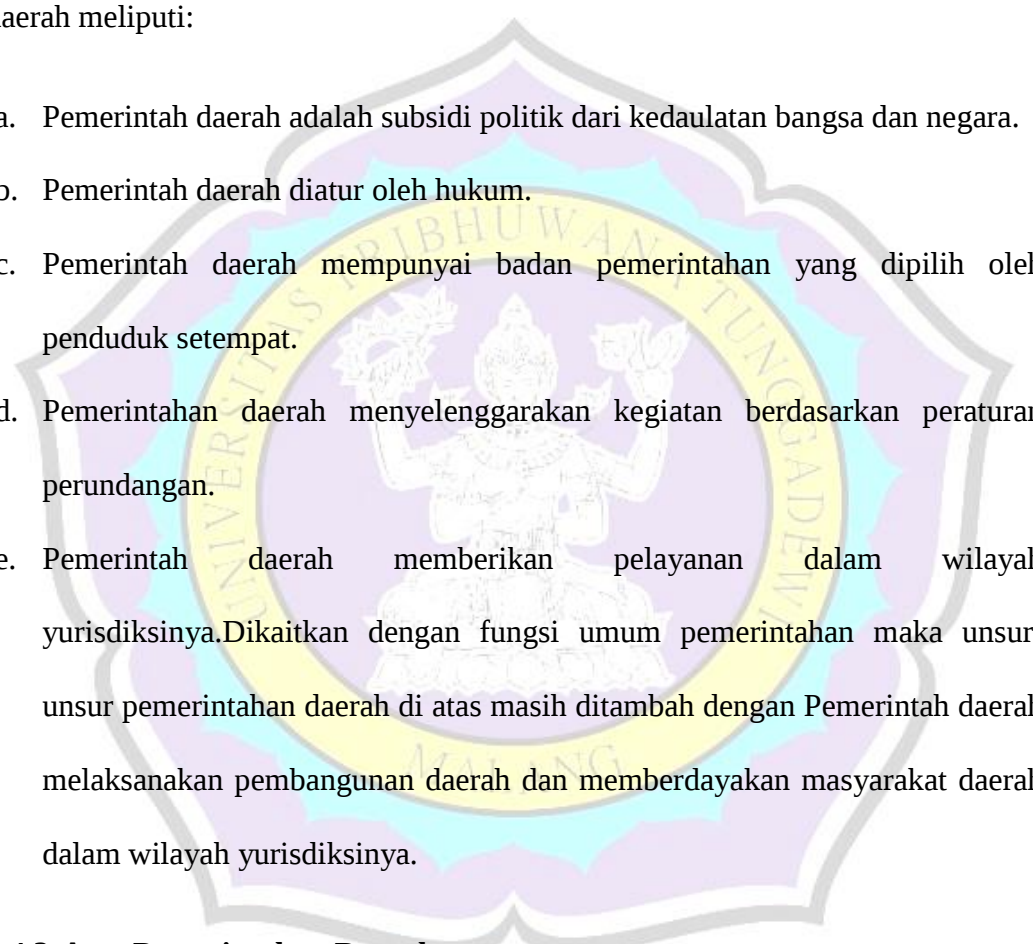
2.4.1. Konsep Pemerintah

Konsep pemerintahan daerah berasal dari terjemahan konsep *local government* yang pada intinya mengandung tiga pengertian, yaitu: pertama berarti pemerintah lokal, kedua berarti pemerintahan lokal, dan ketiga berarti wilayah lokal (Hoessein dalam Hanif, 2007:24). Pemerintah lokal pada pengertian pertama, menunjuk pada organisasi/badan/lembaga yang berfungsi menyelenggarakan pemerintahan daerah. Dalam konteks ini, pemerintah lokal atau pemerintah daerah merujuk pada organisasi yang memimpin pelaksanaan kegiatan pemerintahan daerah, dalam artian ini di Indonesia menunjuk pada Kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Kedua lembaga ini yang menggerakkan kegiatan pemerintahan daerah sehari-hari. Oleh karena itu, kedua lembaga ini dimaknai dengan Pemerintah daerah (*local government* atau *local authority*). Pemerintahan lokal pada pengertian kedua, menunjuk pada kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintah daerah melakukan kegiatan-kegiatan pengaturan. Kegiatan ini merupakan fungsi penting yang pada hakikatnya merupakan fungsi untuk pembuatan kebijakan pemerintah daerah yang

dijadikan dasar atau arah dalam menyelenggarakan pemerintahan. Hal tersebut sama dengan fungsi pemerintah pusat yang meliputi fungsi legislatif, fungsi eksekutif dan fungsi yudikatif. Pemerintahan daerah (*local government*) pada dasarnya hanya melaksanakan fungsi legislatif dan fungsi eksekutif sedangkan fungsi yudikatif tetap ditangani pemerintah pusat. Fungsi legislatif yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah hakikatnya merupakan fungsi pembuatan kebijakan pemerintahan daerah. Jadi, bukan fungsi legislatif seperti halnya fungsi parlemen di mana dalam konteks Indonesia fungsi ini dilaksanakan oleh Dewan Perwakilan Rakyat. Sementara itu, fungsi yudikatif dipegang oleh badan-badan peradilan (Mahkamah Agung, Pengadilan Tinggi, Pengadilan Negeri dan Pengadilan lainnya). Riwanto dan Suryaningsih (2024).

Hoessein berpendapat bahwa istilah legislatif dan eksekutif juga tidak lazim digunakan pada *local government*. Istilah yang lazim digunakan pada *local government* adalah fungsi pembuatan kebijakan (*policy making function*) dan fungsi pelaksanaan kebijakan (*policy executing function*). Fungsi pembentukan kebijakan dilakukan oleh pejabat yang dipilih melalui pemilu, sedangkan fungsi pelaksanaan kebijakan dilakukan oleh pejabat yang diangkat/birokrat lokal. Pemerintahan lokal pada pengertian ketiga, menunjuk pada wilayah pemerintahan atau daerah otonom. Dalam konteks Indonesia, daerah otonom adalah daerah yang memiliki hak untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang telah diserahkan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah menjadi urusan rumah tangganya. Hak mengatur ini diwujudkan dengan pembuatan peraturan daerah yang pada intinya merupakan kebijakan umum pemerintahan daerah sedang hak

untuk mengurus rumah tangga daerah diwujudkan dalam implementasi peraturan daerah tersebut berupa kegiatan-kegiatan yang berkenaan dengan pelaksanaan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan pembinaan masyarakat. (Hoessein dalam Hanif, 2007:24). Tjahja Supriatna (dalam Hanif, 2007) yang menyitir pendapat de Guzman dan Taples menjelaskan bahwa unsur-unsur pemerintahan daerah meliputi:

- 
- a. Pemerintah daerah adalah subsidi politik dari kedaulatan bangsa dan negara.
 - b. Pemerintah daerah diatur oleh hukum.
 - c. Pemerintah daerah mempunyai badan pemerintahan yang dipilih oleh penduduk setempat.
 - d. Pemerintahan daerah menyelenggarakan kegiatan berdasarkan peraturan perundangan.
 - e. Pemerintah daerah memberikan pelayanan dalam wilayah yurisdiksinya. Dikaitkan dengan fungsi umum pemerintahan maka unsur-unsur pemerintahan daerah di atas masih ditambah dengan Pemerintah daerah melaksanakan pembangunan daerah dan memberdayakan masyarakat daerah dalam wilayah yurisdiksinya.

2.4.2. Asas Pemerintahan Daerah

Asas pemerintahan daerah yang dijadikan dasar untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia pada hakikatnya terdiri dari 3 asas:

1. Asas Desentralisasi

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Pasal 1 disebutkan bahwa Asas Desentralisasi adalah pelimpahan urusan pemerintahan dari Pemerintah atau Daerah Tingkat atasnya kepada Daerah, menjadi urusan rumah tangganya. Sementara itu, menurut Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999, Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada Daerah Otonom dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 ditegaskan bahwa desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sementara itu, dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dinyatakan bahwa desentralisasi adalah penyerahan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi.

2. Asas Dekonsentrasi

Menurut Koesoemahatmaja (dalam Fauzan, 2006:53) dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang dari alat perlengkapan negara tingkatan lebih atas kepada bawahannya guna melancarkan pekerjaan di dalam melaksanakan tugas pemerintahan, misalnya pelimpahan kekuasaan dari wewenang menteri kepada Gubernur, dari Gubernur kepada Bupati dan seterusnya. Menurut Rondinelli (dalam Koswara, 2002:47) dekonsentrasi pada hakikatnya hanya merupakan pembagian kewenangan dan tanggung jawab administratif antara departemen pusat dengan pejabat pusat di lapangan. Sedang menurut Bryant,

dekonsentrasi itu lebih banyak hanya berupa pergeseran volume pekerjaan dari departemen pusat kepada perwakilannya yang ada di daerah tanpa adanya penyerahan kewenangan untuk mengambil keputusan atau keleluasaan untuk membuat keputusan (Koswara, 2002:47). Menurut Rondenelli (1983), dekonsentrasi itu dapat dibedakan menjadi dua tipe, yaitu tipe field administration dan tipe local administration. Dalam tipe field administration, pejabat lapangan diberi keleluasaan untuk mengambil keputusan, seperti merencanakan, membuat keputusan-keputusan rutin, dan menyesuaikan pelaksanaan kebijaksanaan pusat dengan kondisi setempat. Kesemuanya dilaksanakan atas petunjuk departemen pusat. Dalam sistem ini meskipun para staf lapangan bekerja di dalam lingkungan yurisdiksi pemerintah lokal yang memiliki kewenangan semi otonomi, mereka adalah pegawai departemen pusat dan tetap berada di bawah perintah dan supervisi pusat. Sementara itu, pada tipe local administration, semua pejabat di setiap tingkat pemerintahan merupakan perwakilan dari pemerintah pusat, seperti provinsi, distrik, kotapraja, dan sebagainya, yang dikepalai oleh seseorang yang diangkat oleh dan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada departemen pusat. Mereka bekerja di

bawah supervisi teknik dan pengawasan departemen pusat. Ada dua tipe local administration yang biasanya dipergunakan di negara-negara berkembang, yaitu integrated dan unintergrated local administration. Integrated local administration adalah salah satu bentuk dekonsentrasi. Tenaga-tenaga dari departemen pusat yang ditempatkan di daerah berada langsung di bawah perintah dan supervisi dari kepala eksekutif di daerah (provinsi, distrik, kotapraja, dan sebagainya) yang

diangkat oleh dan bertanggung jawab kepada pemerintah pusat. Walaupun tenaga-tenaga staf tersebut diangkat, digaji, dipromosikan, dan dimutasikan oleh departemen pusat, mereka berkedudukan sebagai staf teknis dari kepala eksekutif wilayah dan bertanggung jawab kepadanya. Dalam sistem *unintergrated local administration*, tenaga-tenaga staf departemen pusat yang berada di daerah dan kepala eksekutif wilayah yang masing-masing berdiri sendiri. Mereka bertanggung jawab kepada masing-masing departemennya yang berada di pusat. Koordinasi dilakukan secara informal. Tenaga-tenaga staf teknis mendapat perintah dan supervisi dari masing-masing departemen. Di Indonesia koordinasi instansi vertikal (pejabat pusat di daerah) dilakukan secara formal (Koswara, 2002: 48).

1. Asas Tugas Pembantuan

Tugas Pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah dan desa dan dari daerah ke desa untuk melaksanakan tugas tertentu yang disertai pembiayaan, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia dengan kewajiban melaporkan pelaksanaannya dan mempertanggungjawabkannya kepada yang menugaskan. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Tugas Pembantuan didefinisikan sebagai penugasan dari Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah provinsi. Urusan yang ditugaskan masih menjadi wewenang sepenuhnya Pemerintah atau Pemerintah

Daerah Provinsi (yang menugaskannya). Pemerintah atau Pemerintah Daerah Provinsi memberi tugas menyusun rencana kegiatan atau kebijaksanaan dan menyediakan anggarannya, sedang daerah (dalam hal ini kabupaten dan kota) yang ditugasi hanya sekedar melaksanakannya, tetapi dengan suatu kewajiban untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas itu kepada yang memberi tugas.

2.4.3. Prinsip-Prinsip Pemerintah Daerah

Berdasarkan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, maka prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan daerah menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dapat dirinci sebagai berikut.

1. Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memperhatikan aspek demokrasi, keadilan, pemerataan serta potensi, dan keanekaragaman daerah.
2. Pelaksanaan otonomi daerah didasarkan pada otonomi luas, nyata, dan bertanggung jawab.
3. Pelaksanaan otonomi daerah yang luas dan utuh diletakkan pada daerah kabupaten dan daerah kota sedang otonomi daerah provinsi merupakan otonomi yang terbatas.
4. Pelaksanaan otonomi daerah harus sesuai dengan konstitusi negara sehingga tetap terjamin hubungan yang serasi antara pusat dan daerah serta antar daerah.
5. Pelaksanaan otonomi daerah harus lebih meningkatkan kemandirian daerah otonom dan karenanya dalam daerah kabupaten dan daerah kota tidak ada lagi

wilayah administrasi. Demikian pula di kawasan-kawasan khusus yang dibina oleh pemerintah atau pihak lain seperti badan otorita, kawasan pelabuhan, kawasan perumahan, kawasan industri, kawasan perkebunan, kawasan pertambangan, kawasan kehutanan, kawasan perkotaan baru, kawasan pariwisata, dan semacamnya berlaku ketentuan peraturan daerah otonom.

6. Pelaksanaan otonomi daerah harus lebih meningkatkan peranan dan fungsi badan legislatif daerah, baik fungsi legislasi, fungsi pengawasan, maupun fungsi anggaran atas penyelenggaraan pemerintahan daerah.
7. Pelaksanaan asas dekonsentrasi diletakkan pada daerah provinsi dalam kedudukannya sebagai wilayah administrasi untuk melaksanakan kewenangan pemerintah tertentu yang dilimpahkan kepada gubernur sebagai wakil pemerintah.
8. Pelaksanaan asas pembantuan dimungkinkan tidak hanya dari pemerintah kepada daerah, tetapi juga dari pemerintah dan daerah kepada desa yang disertai dengan pembiayaan, sarana, dan prasarana, serta sumber daya manusia dengan kewajiban melaporkan pelaksanaan dan mempertanggungjawabkan kepada yang menugaskannya.

2.4.4. Kelurahan

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota yang berada di bawah kecamatan. Kelurahan bukanlah badan hukum publik seperti desa, karena tidak memiliki hak otonomi; namun kelurahan menjalankan fungsi administratif pemerintahan. Kelurahan merupakan

unit pemerintahan terkecil di wilayah administrasi pemerintahan Indonesia yang berada di bawah kecamatan. Kelurahan berperan sebagai ujung tombak pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di tingkat paling bawah. Secara umum, kelurahan bertugas membantu camat dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat. Kelurahan menjadi perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam melaksanakan kebijakan publik, terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan, ketertiban, serta kesejahteraan sosial.

Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah Pembentukan kelurahan adalah terjadi karena pembentukan Kelurahan Baru sebagai akibat pemecahan, penghapusan, penggabungan dan atau perubahan Desa menjadi Kelurahan. Pembentukan Kelurahan baru ini dilakukan setelah dimusyawarahkan dengan tokoh-tokoh masyarakat. Pembentukan Kelurahan baru sebagai akibat dari perubahan Desa menjadi persetujuan Badan Perwakilan Desa. Pembentukan Kelurahan ini ditetapkan dengan Keputusan Bupati/Walikota setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Pasal 2 Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, pembentukan kelurahan (a).Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan (b).Pembentukan kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa penggabungan beberapa kelurahan atau bagian kelurahan yang bersandingan atau pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih (c).Pembentukan kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat.

Menurut (Robial, 2015), kelurahan merupakan pembagian wilayah administrative dalam konteks otonomi daerah di Indonesia yang berada di bawah kecamatan. Terdapat pendapat serupa yang mengemukakan bahwa Kelurahan merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Berdasarkan sumber lainnya, kelurahan merupakan satuan administrasi pemerintahan yang merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah selaku perangkat daerah kabupaten/kota yang berada di bawah kecamatan dan bertanggung jawab langsung kepada camat. Lebih lanjut lagi, terdapat pendapat yang menjabarkan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah selaku perangkat daerah kabupaten atau kota yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (Nugroho, 2013).

2.4.5. Aparatur Kelurahan

Menurut Indrawati, E. & Lestari, D. (2020). Aparatur kelurahan adalah pegawai atau perangkat pemerintahan yang bekerja di lingkungan kelurahan dan memiliki tugas membantu Lurah dalam melaksanakan fungsi pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat di tingkat kelurahan. Mereka merupakan bagian dari perangkat daerah kabupaten atau kota yang secara administratif berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Aparatur kelurahan berperan sebagai ujung tombak pemerintahan daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat untuk melaksanakan kebijakan pemerintah serta memberikan pelayanan publik

1. Kepala kelurahan atau lurah adalah penyelenggara dananggung jawab utama di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan urusan, termasuk pembinaan ketentraman dan ketertiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berbeda dengan kepala desa, kepala kelurahan tidak dipilih masyarakat kelurahan, melainkan diangkat oleh Bupati/Walikota madia Kepala Daerah Tingkat II/Walikota atas nama Gubernur Kepala Daerah Tingkat I dari pegawai negeri(sipil, ABRI) yang memenuhi persyaratan. Kepala Kelurahan tidak terikat oleh suatu masa jabatan tertentu. Sebelum memangku jabatannya, Kepala Kelurahan bersumpah/berjanji menurut agamanya dengan sungguh-sungguh dan dilantik oleh pejabat yang berwenang mengakatnya atas nama Gubernur Kepala Daerah Tingkat I. Kepala Kelurahan dilarang melakukan kegiatan-kegiatan atau melalaikan kewajibannya, yang merugikan kepentingan Negara, pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat kelurahan. Maka dapat dirumuskan bahwa Pemerintah Kelurahan adalah organisasi Pemerintahan yang terendah langsung di bawah Camat yang melaksanakan kegiatan dalam rangka penyelenggaraan tugastugas pemerintahan. Sedangkan Pemerintahan Kelurahan adalah kegiatan oleh organisasi pemerintah yang terendah langsung di bawah camat.
2. Sekretaris Kelurahan Sekretaris Kelurahan adalah unsur staf yang membantu Kepala Kelurahandalam menjalankan tugas dan wewenang pimpinan pemerintah kelurahan. Sekretaris Kelurahan terdiri atas. Sekretaris Kelurahan dan Kepala-kepala Urusan adalah pegawai negeri yang diangkat dan

diberhentikan oleh Bupati/Walikota Madia Kepala Daerah Tingkat II/ Walikota atas nama Gubernur Kepala Daerah Tingkat I dengan memperhatikan syarat dan ketentuan-ketentuan tentang kepegawaian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, apabila Kepala Kelurahan beralangan, maka Sekretaris Kelurahan menjalankan tugas dan wewenang Kepala Kelurahan sehari-hari (Indrawati, E. & Lestari, D. (2020).

2.4.6. Tugas dan Fungsi Kelurahan

Tugas utama lurah adalah melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Berkaitan dengan tanggung jawab yang dilakukan lurah sudah optimal. Dilihat dari setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh kelurahan semua berjalan dengan lancar. Fungsi yang melekat bagi seorang lurah adalah fungsi pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pelayanan masyarakat (publik) adalah bidang pelayanan pemerintahan yang merupakan tugas pemerintah khususnya seluruh di kelurahan untuk menyelenggarakannya secara optimal. Salah satu indikator pada fungsi pelayanan publik yang mendapatkan keluhan dari masyarakat karena belum memperhatikan masyarakat penggunaanya, dan pelayanan publik yang masih cenderung bersifat direktif yang hanya memperhatikan atau mengutamakan kepentingan kepemimpinan atau organisasi saja (Sedarmayanti. (2017).

Fungsi Lurah adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dan melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan

oleh bupati/ walikota, fungsi kepala kelurahan tidak dapat dipungkiri, karena hal ini juga sangat berkaitan dengan fungsi pemerintahan kelurahan dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas. Menurut pasal 1:5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 tahun 2005 mengemukakan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat kerja Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Pasal 7 PP Nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan menyebutkan : Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, lurah melakukan koordinasi dengan camat dan instansi vertikal yang berada di wilayah kerjanya. Dalam pasal 8 ayat 1 pemimpin satuan kerja tingkat kelurahan bertanggungjawab memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Ayat 2 setiap pemimpin satuan kerja di kelurahan wajib membina dan mengawasi bawahannya masing-masing. Kepala kelurahan juga mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut (Mardiasmo. (2018).

1. Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
2. Selain tugas sebagaimana dimaksud di atas, Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan Walikota.
3. Urusan pemerintahan dimaksud disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas.
4. Pelimpahan urusan pemerintah sebagaimana dimaksud disertai dengan sarana, prasarana, pembiayaan dan personi.

5. Pelimpahan urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud ditetapkan dalam Peraturan Bupati atau Walikota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri.

