

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini relevansi dengan penelitian terdahulu, adapun penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini pernah dilakukan sebelumnya, diantaranya : Penelitian yang pertama dilakukan oleh Inggi Tuwela (2017) tentang upaya camat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pembinaan aparat kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pembinaan Aparat Kecamatan bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari Aparat Kecamatan. Akan tetapi dalam hal ini pembinaan bagi Aparat Kecamatan belum bisa terlaksana sehingga kualitas pelayanan yang ada belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dikarenakan oleh adanya kendala yang dihadapi Camat dalam upaya mengadakan pembinaan bagi Aparat seperti keterbatasan fasilitas dikantor Kecamatan dan keterbatasan anggaran di Kecamatan. Oleh sebab itu untuk kedepannya Camat diharapkan mampu mengadakan pembinaan bagi Aparat agar tercapai standar pelayanan yang baik dan maksimal. Kualitas dan skill yang dimiliki aparat kecamatan merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang ada di kecamatan itu sendiri. Semakin baik kualitas dan skill aparat semakin baik juga pelayanan yang ada begitu juga sebaliknya.⁴

Penelitian kedua dilakukan oleh Gerdha Ninda Mutiafera (2017) tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor

⁴Inggi Tuwela (2017) upacaya camat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pembinaan aparat kecamatan. Program Studi Ilmu Pemerintahan. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa (AMPD). Yogyakarta.

Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul (a)Dimensi *Tangibel* (berwujud)Kecamatan Sedayu belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu. (b)Dimensi *Reliability* (kehandalan)Kecamatan Sedayu masih kurang mengenaistandar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan.(c)Dimensi *Assurance*(jaminan)Kecamatan Sedayu belum memiliki jaminanketepatan waktu bagi pengguna layanan dan masih adanya biaya untuk birokrasi dalam layanan.(d)Dimensi *Empathy*(empati)Petugas Kantor Kecamatan melayanimasyarakatdengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan.(2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalyaitu prasarana yang belum memadai, kurangnya petugas pelayanan, dan minimnya alat bantu. Sedangkan faktor eksternalyaitupola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.⁵

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Ronaldo Asury (2013) tentang studi tentang kualitas pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Laen Manen Kabupaten Belu. Hasil penelitian menunjukkan bahwapelayanan e-KTP belum sesuai dengan standar kualitas menurut MENPAN : Pertama, pelayanan e-KTP di Kecamatan Laen Manen belum sesuai dengan standar keserdahanaan pelayanan. Kedua,pelayanan e-KTP di Kecamatan Laen Manen belum sesuai dengan standar

⁵Gerdha Ninda Mutiafera (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Jurusan Pendidikan Administrasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta

keterbukaan. Ketiga, pelayanan e-KTP di Kecamatan Laen Manen belum sesuai dengan standar kejelasan pelayanan. Keempat, pelayanan e-KTP di Kecamatan Laen Manen belum sesuai dengan standar keadilan dalam pelayanan. Kelima, kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Laen Manen dipengaruhi oleh sumberdaya manusia yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan dan mengoperasikan peralatan dan keenam, kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Laen Manen dipengaruhi oleh sarana prasarana yang belum memadai seperti komputer masih kurang, ruang pelayanan sempit dan ruang tunggu yang tidak memberikan rasa nyaman. Oleh sebab itu penulis menyarankan kepada pemerintah Kecamatan Laen Manen agar perlu memperbaiki manajemen organisasi dan kelembagaan pelayanan publik, agar pelaksanaan pelayanan e-KTP menjadi lebih baik. Selain itu peneliti juga menyarankan kepada peneliti lain untuk dapat mengkaji secara mendalam tentang kualitas pelayanan dan faktor –faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pelayanan e-KTP.⁶

Adapun persamaan dalam rencana penelitian ini dengan hasil penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang tata kelola pelayanan kepada masyarakat oleh aparat kecamatan. Sedangkan perbedaan rencana penelitian ini dengan hasil-hasil penelitian terdahulu yaitu :

1. penelitian ini lebih mengarah pada tata kelola pelayanan publik oleh aparat kecamatan terkait pelayanan administrasi umum kependudukan dan lokasi penelitian pun berbeda karena lokusnya berada pada Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka, Perbedaan lokasi tentu saja masalahnya pun berbeda.

⁶Ronaldo Asury (2013). studi tentang kualitas pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Laen Manen Kabupaten Belu. Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Katolik Widya Mandira. Kupang

2. Sedangkan penelitian terdahulu Inggi Tuwela cenderung melihat pembinaan aparat kecamatan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Gerdha Ninda Mutiafera Cenderung melihat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan, sedangkan Ronaldo Asury lebih melihat kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan.

2.2 TINJAUAN TEORITIS

2.2.1 Pelayanan publik

a. Pengertian pelayanan Publik

Pada hakikatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, karena pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dalam hubungan masyarakat dengan pemerintah, masyarakat setiap waktu akan menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah (birokrat), meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan⁷. Secara factual (*empiris*) pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah selama ini masih menampilkan ciri-ciri yang berbelit-belit, lambat, mahal, serta melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani.

Untuk itu diperlukan suatu perubahan paradigma dalam bidang pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayanan dan yang dilayani pada posisi yang sesungguhnya. Pelayanan publik yang ditunjukkan kepada masyarakat umum, kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap aparat. Secara filosofi, pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada

⁷Dewa, Muh.Jufri. 2011. *Hukum Administrasi Negara Dalam perspektik Pelayanan Publik*. Kendari : Unhari Press. Hal 19

masyarakat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak, karena mereka (birokrat) diangkat dan ditugasi untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus bangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan menjadi responsive terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model-model pelayanan yang lebih kreatif serta efisien⁸. Pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, servis/jasa sehubungan dengan jual beli barang atau jasa⁹. Dari uraian tersebut maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang dapat diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Dari administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat yang lemah dan kecil. Administrator menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri¹⁰.

Berdasarkan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

⁸H. Juniardi Ridwan & Achmad .2010.*Hukum Administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung : Nuansa.Hal 18

⁹Poewadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.Jakarta : Gramedia. Hal 571

¹⁰ Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta : Rajawali.Hal 176-177

penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengertian pelayanan publik tersebut baik secara *terminology* (para ahli) maupun secara *normatif* (perundang-undangan), dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah (birokrasi) terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administrative (Jufri dewa, 2011:98-99)¹¹. Sedangkan menurut Bab I Pasal I Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara publik. Sedangkan pelayanan publik menurut Bab I Pasal I ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dari pengertian dan penjelasan diatas tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu *pertama* adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/pemerintah daerah, *kedua* adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan *ketiga* adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

¹¹ Loc.cit.Dewa, Muh.JufriHal 98-99

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, didalam menyikapi perubahan dan pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigmat *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah dan bergeser menjadi paradigmat *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum. untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku secara umum¹².

Bahwa pemerintah sudah seharusnya menganut paradigmat *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi tsecara sistematis (sejak masukan proses keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, reliable, responsive*, aman dan penuh empati dalam pelaksanaannya¹³.

¹²Saefullah, H.A. Djadja. 2008. *Pemikiran kontemporer administrasi Publik perspektif Manajemen sumber daya manusia dalam era desentralisasi*. Bandung : AIPI. Hal 28

¹³Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik dan Implementasinya*. Bandung : Bandar Maju. Hal 18

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama, karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan professional.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik yang dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat (warga Negara) dari suatu Negara kesejahteraan. Pelayanan umum oleh lembaga administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik Negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat

yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat¹⁴.Arah pembangunana kualitas tadi adalah memberdyakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kritivitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

b. Ciri Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang professional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintahan) Adapun ciri pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

1. Efektif, lebih megutamakan pada pencapaian yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, mempunyai arti prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur atau tata cara pelayanan.
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan.

¹⁴Loc,cit. Toha, Miftah. Hal 24

- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Rincian biaya atau tariff pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- e. Keterbukaan, mempunyai arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- f. Efisiensi, mempunyai arti.
- g. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
- h. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.
- i. Ketepatan waktu, criteria ini mempunyai arti pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- j. Responsif, lebih megarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan aspirasi masyarakat yang dilayani.
- k. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan dan keinginan serta aspirasi yang dilayani.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistic pragmatis¹⁵. Dengan revitalisasi birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan professional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa(pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat

¹⁵Ibid.Hal 19

mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku

c. Prinsip pelayanan publik

Jufri Dewa¹⁶ prinsip pelayanan publik pada dasarnya, mencakup :

- a. Kesederhanaan, yaitu proses pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan memuat tentang :
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keseluruhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Kepastian waktu, dimana dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (antara 1 hari hingga 3 hari).
 - 4) Akurasi, dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastia hukum.
 - 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dsan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

¹⁶Muh. Jufri, Dewa. 2011. *Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Publik*.Kendari : Unhalu Press. 104-105

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (*telematika*).
- 8) Kemudahan akses, yaitu dimana tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat ibadah dan lainnya.

d. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Jufri Dewa mengemukakan standar pelayanan meliputi :¹⁷

- a. Prosedur pelayanan, adalah prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

¹⁷ Ibid. Hal 105

- b. Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- d. Sarana dan prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.2 Tata Kelola

a. Pengertian Tata Kelola

Konsep Tata Kelola atau *Governance* berkembang pada awal tahun 1990-an ditandai dengan adanya cara pandang yang baru terhadap peran pemerintah (*government*) dalam menjalankan sistem pemerintahan. Pandangan ini muncul karena peran pemerintah dinilai terlalu besar dan terlalu berkuasa, sehingga masyarakat tidak memiliki keleluasaan dan ruang untuk berkembang.

Berikut beberapa pengertian tata kelola atau *governance* menurut para ahli :

- a) Menurut Salam (dalam Putra Astomo) *Governance* atau tata kelola merupakan mekanisme-mekanisme, proses-proses dan institusi-institusi melalui warga Negara mengartikulasikan kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan mereka serta menggunakan hak dan kewajiban mereka. *Governance* atau tata kelola

merupakan proses lembaga-lembaga publik mengatasi masalah-masalah publik, mengelolakan sumber daya publik dan menjamin realisasi hak asasi manusia¹⁸.

b) Menurut LAN dan BPKP (2000:6) yaitu :

“Penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesigergian interaksi yang konstruktif diantaranya domain-domain Negara, sector swasta dan masyarakat (*society*)¹⁹”.

b. Prinsip-prinsip Tata Kelola

Secara umum ada lima prinsip dasar yang dikandung dalam *good corporate government* atau tata kelola. Dimana kelima prinsip tersebut adalah transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, indenpedensi, dan kesetiaan/kewajaran lebih rinci di jelaskan lima prinsip dasar tata kelola yang baik adalah sebagai berikut²⁰:

1. Transparansi (*transparency*) yaitu keterbukaan informasi baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi. Efek terpenting dari dilaksanakannya prinsip transparansi ini adalah terhindarnya benturan kepentingan) (*conflict of interest*) berbagai pihak dalam manajemen.

¹⁸Putra Astomo. *Penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan*. Kanun Jurnal Ilmu Hukum. No.4 Th.XVI , Desember 2014.(420)

¹⁹LAN dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. 2000. *Akutabilitas dan Good Governance*, LAN dan BPKP. Jakarta

²⁰Daniri, Mas Ahmad. 2005. *Good Corporate Governance (Konsep dan Penerapannya di Indonesia)*. Jakarta : Ray Indonesia.Hal 42

2. Akuntabilitas (*accountability*) yaitu kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggungjawaban organ lembaga sehingga pengelolaan lembaga dapat terlaksana dengan baik. Dengan terlaksananya prinsip ini, lembaga akan terhindar dari konflik atau benturan kepentingan peran.
3. Responsibilitas (*Responsibility*) yaitu kesesuaian atau kepatuhan dalam pengelolaan lembaga terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku, termasuk yang berkaitan dengan masalah pajak, hubungan industri, perlindungan lingkungan hidup, kesehatan/keselamatan kerja, standar pengkajian dan persaingan yang sehat.
4. *Indenpendensi (Indenpendency)* yaitu satu keadaan dimana lembaga dikelola secara profesionalitas tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.
5. Kesetaraan dan kewajaran (*fairness*) yang secara sederhana dapat di definisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara didalam memenuhi hak-hak *stakeholderyang* timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. Berdasarkan peraturan menteri keuangan No. 7 Tahun 2006 dan permendagri No.61 Tahun 2007, pola tata kelola merupakan peraturan internal yang dimaksudkan sebagai upaya untuk menjadikan lembaga pelayanan publik menjadi

lebih efisien, efektif dan produktif. Pola tata kelola ini mengatur mengenai organisasi, tatalaksana, akuntabilitas dan transparansi.

c. Prinsip Tata kelola Pemerintahan yang baik

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) terdapat prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dalam (Putra Astomo, 2014 : 412)²¹ meliputi :

a) Partisipasi (*Participation*)

Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan masalah keputusan baik secara langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya, partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta partisipasi secara konstruktif.

b) Aturan hukum (*Rule of Law*)

Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.

c) Transparansi (*Transparancy*)

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.

d) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Setiap institusi atau lembaga-lembaga publik dan prosesnya harus diarahkan pada upaya melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*)

²¹Putra Astomo. *Penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan*. Kanun Jurnal Ilmu Hukum. No.4 Th.XVI, Desember 2014.(412-415)

e) Berorientasi konsesus (*Consensus Orientation*)

Pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah serta berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas.

f) Keadilan (*Equity*)

Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.

g) Efektivitas dan efisiensi (*Efficiency and effectiveness*)

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia serta pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).

h) Akuntabilitas (*Accountability*)

Para pengambil keputusan dalam organisasi publik, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas kegiatan yang dilakukan.

i) Visi strategis (*strategic Vision*)

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan masyarakat harus memiliki visi yang jauh ke depan agar bersamaan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

2.2.3 KONSEP KECAMATAN

Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat.²² Camat dalam memimpin Kecamatan bertugas:²³

- a. menyelenggarakan urusan pemerintahan umum ditingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum;
- b. mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, meliputi:
 1. partisipasi masyarakat dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/Kelurahan dan Kecamatan;
 2. sinkronisasi program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah dan swasta di wilayah kerja Kecamatan.
 3. efektivitas kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan; dan
 4. pelaporan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja Kecamatan kepada bupati/wali kota; mengoordinasikan upaya penyelenggara ketenteraman dan ketertiban umum, meliputi:

²²Pasal 1 ayat (1). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

²³ Ibid. Pasal 10

- a. sinergitas dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Tentara Nasional Indonesia, dan instansi vertikal di wilayah Kecamatan;
 - b. harmonisasi hubungan dengan tokoh agama dan tokoh masyarakat
- 3. pelaporan pelaksanaan pembinaan ketenteraman dan ketertiban kepada bupati/walikota;
 - a. mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, meliputi:
 - b. sinergitas dengan perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia; dan
- 2. pelaporan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota; mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, meliputi:
 - a. sinergitas dengan perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang terkait;
 - b. pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum yang melibatkan pihak swasta; dan
- 3. pelaporan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota; mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan, meliputi:
 - a. sinergitas perencanaan dan pelaksanaan dengan perangkat daerah dan instansi terkait;

b. efektivitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat Kecamatan; dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan kepada bupati/wali kota; membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur desa; melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan, meliputi:

1. perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan;
2. fasilitasi percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya;
3. efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan; dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah; dan melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian di atas maka, kewenangan camat pengaturannya tergantung kepada pelimpahan wewenang dari bupati/walikota sesuai perundang-undangan yang berlaku. tanpa ada kebijakan daerah kabupaten /kota dalam kelimpahan kewenangan dari bupati/walikota, maka camat tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya.

Pelimpahan sebagian kewenangan pemerintah bupati/walikota kepada camat adalah dalam rangka optimalisasi tugas pokok dan fungsi camat agar terciptanya efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Tujuan pelimpahan kewenangan adalah²⁴ :

1. Terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan kecamatan secara optimal.
2. Terwujudnya pelayanan umum yang lebih baik, murah dan cepat.
3. Terwujudnya pemberdayaan masyarakat.
4. Terwujudnya keseimbangan dan kesinambungan penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.
5. Menurut Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pada pasal 221 ayat 2 yaitu kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan perda kabupaten/kota berpedoman pada peraturan pemerintah, dan pada pasal 224 ayat 1 yaitu kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah.

Menurut undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah pada pasal 221 ayat 2 yaitu kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan perda kabupaten/kota berpedoman pada peraturan pemerintah, dan pada pasal 224 ayat 1 yaitu kecamatan yang disebut camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah.

²⁴Undang-undang No.23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintahan Daerah*