

## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Kinerja

##### 1. Pengertian Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa arti yaitu memasukkan, menjalankan, melaksanakan, memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar dan melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI), merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Menurut Prawirosentono kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Berikutnya menurut Sinambela kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Senada dengan pendapat tersebut, kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang

dilakukan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama.<sup>5</sup>

Kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk mengatur keberhasilan suatu organisasi seperti pemerintah daerah dalam mencapai tujuannya. Setiap organisasi selalu melakukan penilaian terhadap kinerja anggotanya karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai input bagi perbaikan dan peningkatan kinerjanya di kemudian hari. Kinerja dapat menunjukkan tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Selain itu, kinerja juga menyangkut efektifitas, yaitu sejauh mana tujuan yang dinyatakan dalam petunjuk hasil dapat dicapai oleh suatu organisasi.<sup>6</sup>

## 2. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja perlu menetapkan suatu indikator tertentu untuk mengukur apakah pengembangan tersebut baik atau tidak. Pengembangan dikatakan baik apabila memenuhi sasaran yang telah ditetapkan. Sulistiani dan Rosidah menjelaskan beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah:

- a. Kualitas;
- b. Kuantitas ketepatan waktu;
- c. Efektivitas biaya; dan

---

<sup>5</sup>Sarbani, Djumadi, Muhammad Noor, 2014, Kinerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Palas Tengah di Kabupaten Bulungan, *eJournal Pemerintahan Integratif Unmul*, Vol.2, No.1. hlm 983-984.

<sup>6</sup>Irda Fairouz, 2013, Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan dalam Pelayanan Administrasi di Kota Medan, *Jurnal Perspektif Universitas Sumatera Utara* Vol.6 No.1. hlm 65.

- d. Dampak impersonal (menyangkut peningkatan harga diri, hubungan baik, dan kerja sama diantara rekan sekerja atau bawahan).

Castro menyatakan bahwa penilaian kinerja ialah suatu gambaran yang sistematis tentang kebaikan dan kelemahan dari pekerjaan individu atau kelompok. Meskipun ada di masalah teknis (seperti pemilihan format) dan masalah dari manusianya itu sendiri (seperti resistensi penilai, dan adanya hambatan hubungan antar individu) yang semuanya itu tidak dapat teratasi oleh penilai kinerja.

Pendapat cukup rinci dikemukakan oleh Siagian yang menyatakan bahwa:

- a. Yang dinilai adalah manusia yang disamping memiliki kemampuan tertentu juga tidak luput dari berbagai kelemahan dan kekurangan;
- b. Penilaian yang dilakukan pada serangkaian tolok ukur tertentu yang realistis, berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta kriteria yang ditetapkan dan diterapkan secara objektif;
- c. Hasil penilaian harus disampaikan kepada pegawai yang dinilai dengan tiga maksud;
  - 1) Dalam hal penilaian tersebut positif, menjadi dorongan kuat bagi pegawai yang bersangkutan untuk lebih berprestasi lagi pada masa yang akan datang sehingga kemampuan meniti karier lebih terbuka baginya.
  - 2) Bila penilaian tersebut bersifat negatif, pegawai yang bersangkutan mengetahui kelemahannya dan dengan sedemikian rupa

mengambil berbagai langkah yang diperlukan untuk mengalami kelemahan tersebut.

3) Jika seseorang merasa mendapat penilaian yang tidak objektif, kepadanya diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan sehingga pada akhirnya ia dapat memahami dan menerima hasil penilaian yang diperolehnya.

d. Hasil penilaian yang dilakukan secara berkala itu terdokumentasikan dengan rapi dalam arsip kepegawaian setiap pegawai sehingga tidak ada informasi yang hilang, baik yang sifatnya menguntungkan maupun merugikan pegawai yang bersangkutan;

e. Hasil penilaian prestasi kerja setiap orang menjadi bahan yang selalu turut dipertimbangkan dalam setiap keputusan yang diambil mengenai mutasi pegawai, baik dalam arti promosi, alih tugas, alih wilayah, demosi maupun dalam pemberhentian tidak atas permintaan sendiri.<sup>7</sup>

### 3. Indikator Kinerja

Hasibuan menjelaskan bahwa metode pengembangan yang diterapkan perlu diukur apakah baik atau tidak. Metode pengembangan dapat dikatakan baik jika mencapai sasaran yang sesuai yang diinginkan, yaitu dapat meningkatkan kualitas karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya.

---

<sup>7</sup>Murtir Jeddawi, 2008, *Reformasi Birokrasi, Kelembagaan, dan Pembinaan PNS*, Yogyakarta, Kreasi Total Media, hlm. 27-28.

Indikator-indikator yang dapat diukur dari metode pengembangan yang diterapkan antara lain sebagai berikut:

- a. Prestasi kerja karyawan;
- b. Kedisiplinan karyawan;
- c. Absensi karyawan;
- d. Tingkat kerusakan produksi, alat, dan mesin-mesin;
- e. Tingkat kecelakaan karyawan;
- f. Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga, dan waktu;
- g. Tingkat kerjasama karyawan;
- h. Tingkat upah insentif karyawan;
- i. Prakarsa karyawan; dan
- j. Kepemimpinan dan keputusan manajer.<sup>8</sup>

## **B. Aparat**

Pengertian aparat menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah aparat tidak terbatas pada orang saja, melainkan semua hal yang dapat dijadikan alat untuk melaksanakan suatu tujuan. Contohnya aparat radio yang berarti peralatan -peralatan yang membentuk sebuah radio sehingga dapat digunakan untuk mendengarkan siaran radio. Atau aparat negara yang berarti orang yang diberi tugas menjalankan tugas-tugas negara untuk mencapai tujuan negara seperti menjalankan pemerintahan, menjaga ketertiban dan keamanan, dan sebagainya. Contohnya seperti TNI, Polri dan sebagainya.

---

<sup>8</sup>Dymas Bangkit Satriya, Tjahjanulin Domai, dan Suwondo, 2013, Pengembangan Sumber Daya Aparatur Untuk Meningkatkan Kinerja (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), *Jurnal Administrasi Publik (JAP) Universitas Brawijaya*, Vol. 1, No. 4, Hal. 169

Definisi lain dari aparat adalah badan atau instansi pemerintah dan orang yang menjalankan Lembaga tersebut untuk mencapai tujuan negara atau pemerintahan. Indonesia merupakan negara yang sangat luas oleh karena itu perlu dikelola dengan baik dalam semua aspek apakah itu sosial, budaya, ekonomi, ketertiban dan keamanan. Untuk itu diperlukan aparat atau alat negara untuk melakukan tugas-tugas tersebut. Contoh paling umum adalah pegawai negeri sipil, tentara, dan polisi. Pegawai negeri sipil sering juga disebut abdi negara karena bekerja untuk kepentingan negara dan digaji dari uang negara.<sup>9</sup>

Kemudian pengertian dari aparatur negara atau pegawai negeri sipil menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yaitu:

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pegawai pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN

---

<sup>9</sup>Pengertian Aparat-*Pengertian menurut Para Ahli*, <http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-aparat/>., diakses pada 28 November 2017, pukul 19.40

secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian menduduki jabatan pemerintah.<sup>10</sup>

### **C. Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu pertama perihal atau cara melayani, kedua usaha melayani kebutuhan, ketiga kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.<sup>11</sup>

Menurut Philip Kotler pelayanan merupakan setiap tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya. Hasil dari pelayanan ini dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik. Sementara itu, Sampara Lukman berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan oranglain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Lebih jauh Pamudji mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan

---

<sup>10</sup>Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 1 tentang Aparatur Sipil Negara

<sup>11</sup>Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta, Gava Media, hlm. 10-11.

yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa.<sup>12</sup>

Pemberian pelayanan bagi masyarakat merupakan sebuah kewajiban bagi pemerintah. Peran dari pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan yang seharusnya. Pelayanan sebagai katalisator akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan dapat terjangkau, mudah, dan efisien.<sup>13</sup>

Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Setiap manusia memerlukan alat-alat yang dapat mendukung kehidupannya, alat-alat tersebut dapat berupa barang atau jasa bahkan kepedulian terhadap sesama maupun lingkungan yang kesemuanya disebut dengan kebutuhan. Sedangkan menurut Widodo, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

---

<sup>12</sup>Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Yogyakarta, Aswaja Pressindo, hlm. 28.

<sup>13</sup>Adrian Sutedi, 2010, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 3.



mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>14</sup>

Dengan pengertian tentang pelayanan publik diatas, maka dapat ditarik suatu pemahaman bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>15</sup>

Fungsi pelayanan yang dijalankan pemerintah saat ini adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijelankannya. Peran dan fungsinya yang dimaksud untuk melindungi dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Sejalan dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan harus dapat ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan menurut Yamit meliputi 5 dimensi pokok, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

---

<sup>14</sup>Yuslim, Djumadi, Sugandi, 2013, Pembinaan Sumber Daya Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Implementasi Peraturan Pemerintah No.42 Tahun 2004), *Jurnal Administrative Reform*, Vol.1 No.3 hlm. 573.

<sup>15</sup>Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, *Op.cit.* hlm. 29-30.

- c. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- d. Empati (*Empathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan/masyarakat.<sup>16</sup>

## 2. Asas-asas Pelayanan Publik

Ketentuan Pasal 4 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan asas-asas pelayanan publik yakni;

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipasi
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Dwika Lodia Putri, 2010, Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang, *Pekbis Jurnal Universitas Lancang Kuning Pekanbaru*, Vol.2, No.2. hlm 320.

Asas-asas yang tertuang di dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 di atas hampir sama bunyinya dengan ketentuan Pasal 20 ayat (2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan, bahwa pelaksanaan pemerintahan yang baik harus berpedoman kepada Asas Umum Penyelenggaraan Negara yang terdiri atas:

- a. asas kepastian hukum;
- b. asas tertib penyelenggaraan negara;
- c. asas kepentingan umum;
- d. asas keterbukaan;
- e. asas proporsionalitas;
- f. asas profesionalitas;
- g. asas akuntabilitas;
- h. asas efisiensi, dan
- i. asas efektifitas.<sup>18</sup>

Asas-asas yang dikemukakan di atas memberikan cerminan bahwa pelayanan publik jiwa dari pasal 20 dan 27 UUD 1945, karena di samping hak bagi setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan, namun juga dituntut secara hukum setiap warga negara mempunyai kewajiban bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

---

<sup>17</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik

<sup>18</sup> Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 20 tentang Pemerintah Daerah

Mengenai asas-asas yang dapat digunakan untuk mendasari pelayanan publik baik diseluruh Indonesia maupun di daerah dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. Asas Transparasi

Asas ini dimaksudkan sebagai asas yang menghendaki bahwa dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan pelayanan publik harus dilakukan secara dan bersifat terbuka bagi masyarakat. Transparansi (keterbukaan) pemerintah merupakan sesuatu hal yang substansial, sebab dengan transparansi tersebut masyarakat dapat mendapatkan lebih banyak pengertian tentang rencana-rencana kebijakan yang dijalankan.

b. Asas Keadilan

Kata keadilan dalam bahasa Indonesia keadilan berasal dari kata adil dengan memperoleh awalan ke- dan akhitran -an, yang bermakna adil dan merupakan kata sifat yaitu (perbuatan, perlakuan, dan sebagainya) yang adil. Sedangkan didalam bahasa Inggris, menurut etimologinya kata keadilan padanannya adalah *justice* yang apabila diterjemahkan secara sederhana bermakna: adalah sesuatu yang diidamkan (dicita-citakan) di dalam hukum, yang keputusannya diharapkan dapat dijadikan pedoman. Berdasarkan definisi keadilan sebagaimana terungkap di atas, dipahami bahwa konteks keadilan sungguh merupakan suatu yang “maha” luas meliputi hukum, sosial, agama, dan lain sebagainya. Prinsip keadilan menghendaki agar setiap

tindakan institusi atau pejabat pemerintahan negara (daerah) senantiasa memperhatikan aspek keadilan dan kewajaran.

c. *Asas Good Governance*

*Good government* secara referensial ditemukan dalam berbagai istilah antara lain sistem pemerintahan layak, tata pemerintahan yang baik dan berwibawa, pemerintahan yang baik. Berdasarkan istilah-istilah yang telah dikemukakan diatas, apabila dicermati, maka dapat dipahami bahwa substansi dari *good governance* adalah tata kelola pemerintahan yang baik yang diselenggarakan secara bertanggung jawab (*accountable*).

*Good governance* menekankan pada pelaksanaan fungsi *governing* secara bersama-sama oleh pemerintah dan intitusi-institusi lain, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), swasta, maupun warga negara. Bahkan institusi non pemerintah, dapat saja memegang peran dominan dalam *governance* atau bahkan lebih dari itu pemerintah tidak akan mengambil peran apapun (*governance without government*). Meskipun perspektif *governance* mengimplementasikan terjadinya pengurangan peran atau itervensi pemerintah namun pemerintah secara eksistensial sebagai suatu institusi tidak dapat dinafikan begitu saja.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup>Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Yogyakarta, *Op. cit.* hlm. 38-46.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 disebutkan beberapa asas umum penyelenggaraan negara, yaitu sebagai berikut:

- a. Asas Kepastian Hukum, yaitu asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan.
- b. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara, yaitu asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara negara.
- c. Asas Kepentingan Umum, yaitu asas yang mendahulukan kesejahteraan umum.
- d. Asas Keterbukaan, yaitu asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif.
- e. Asas Proporsionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.
- f. Asas Profesionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan perundang-undangan.
- g. Asas Akuntabilitas, yaitu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai peraturan perundang-undangan<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Rajawali Pers, hlm. 241-242.

### 3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

#### a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

#### b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

#### c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

#### e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

#### f. Tanggung jawab

Pimpinan Penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;



- d. tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.<sup>21</sup>

Prinsip pelayanan publik menurut Pasal 5 Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip:

---

<sup>21</sup>Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta, Gava Media, hlm. 26-27

- a. kesederhanaan;
  - b. kejelasan;
  - c. kepastian waktu;
  - d. akurasi;
  - e. keamanan;
  - f. tanggungjawab;
  - g. kelengkapan sarana dan prasarana;
  - h. kemudahan akses;
  - i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
  - j. kenyamanan.<sup>22</sup>
4. Ruang lingkup dan sektor-sektor pelayanan publik.

Pasal 6 Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik ayat (1) dan (2) menyebutkan:

(1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

(2) Sektor-sektor pelayanan publik pada ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Pendidikan;
- b. Pengajaran;
- c. pekerjaan dan usaha;

---

<sup>22</sup> Perda Kabupaten Bantul Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 5 tentang Pelayanan Publik

- d. tempat tinggal;
- e. komunikasi dan informasi;
- f. lingkungan hidup;
- g. kesehatan;
- h. jaminan sosial;
- i. energi;
- j. perbankan;
- k. perhubungan;
- l. sumber daya alam;
- m. pariwisata; dan
- n. sektor lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### **D. Kecamatan**

##### **1. Pengertian Kecamatan**

Kecamatan ialah sebuah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota (PP 19 tahun 2008). Kedudukan merupakan daerah kabupaten atau kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Pembentukan kecamatan adalah pemberian status pada wilayah tertentu sebagai kecamatan di kabupaten/kota. Penghapusan kecamatan adalah pancabutan status sebagai kecamatan di wilayah kabupaten/kota. Penggabungan kecamatan adalah penyatuan kecamatan

yang dihapus kepada kecamatan lain. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, kecamatan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) kabupaten atau kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh seorang camat. Istilah kecamatan di Aceh disebut juga “Sagoe Cut” sedangkan di Papua disebut dengan istilah “Distrik”.<sup>23</sup>

Menurut UU Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 126 ayat 1 bahwa kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan perda berpedoman pada peraturan pemerintah. Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintah meliputi: mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum. Membina penyelenggaraan pemerintah desa.<sup>24</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 209 dijelaskan bahwa kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten/kota, sebagaimana dijelaskan pada ayat (2) huruf f, sebagai berikut;

Perangkat Daerah kabupaten/kota terdiri atas:

a. sekretariat daerah;

---

<sup>23</sup>Wikipedia Bahasa Indonesia, “Kecamatan”, <https://id.m.wikipedia.org/wiki/kecamatan..> Diakses pada 15 Desember 2017, pukul 20.40

<sup>24</sup>Rahmad, 2015, Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik Studi pada Kantor Camat Peudada Kabupaten Bireuen, *Al-Ijtima'i-International Journal of Government and Social Science*, Vol. 1, No. 1. hlm.16.

- b. sekretariat DPRD;
- c. inspektorat;
- d. dinas;
- e. badan; dan
- f. kecamatan.<sup>25</sup>

## 2. Kedudukan, Tugas dan Fungsi

Kedudukan Kecamatan dijelaskan pada pasal 221 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagai berikut:

- (1) Daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan.
- (2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Perda kabupaten/kota berpedoman pada peraturan pemerintah.
- (3) Rancangan Perda kabupaten/kota tentang pembentukan kecamatan yang telah mendapatkan persetujuan bersama bupati/wali kota disampaikan kepada Menteri melalui gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk mendapatkan persetujuan.

Dalam Peraturan Bupati Bantul Nomor 130 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan se Kabupaten Bantul Pasal 2, 3, dan 4 menyebutkan:

---

<sup>25</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 209 tentang Pemerintahan Daerah

## Pasal 2

- (1) Kecamatan merupakan Perangkat Daerah unsur penunjang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Kecamatan dipimpin oleh Camat.
- (3) Bagan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana tersebut dalam Lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Kecamatan mempunyai tugas membantu bupati dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan umum, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa sesuai dengan ketentuan Pasal 3 Peraturan Bupati tersebut. Kemudian pada Pasal 4 menyebutkan “Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, kecamatan menyelenggarakan fungsi:

- a. pelaksanaan urusan pemerintahan umum;
- b. pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati;
- e. pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintah yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;

- g. pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa;
- h. pelaksanaan tugas yang dilimpahkan oleh bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
- i. pelaksanaan kesekretariatan kecamatan; dan
- j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.”

Kemudian susunan organisasi kecamatan menurut Pasal 5 Peraturan Bupati tersebut, terdiri atas:

- a. Sekretariat;
- b. Seksi Pemerintahan;
- c. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban;
- d. Seksi Pelayanan;
- e. Seksi Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup;
- f. Seksi Kemasyarakatan; dan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Perbub Bantul Nomor 130 Tahun 2016 Pasal 5 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan se Kabupaten Bantul