

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Partisipasi**

Menurut Thoha dalam buku (Anggara 2014:223), kemampuan suatu negara untuk mencapai tujuan negara sangat bergantung pada kualitas penyelenggaraan pemerintahan, yaitu pemerintah berinteraksi dengan swasta dan masyarakat.

Menurut Subandi (Anggara 2014:223) partisipasi masyarakat berarti partisipasi masyarakat dalam proses mengidentifikasi masalah dan potensi yang ada di masyarakat, memilih dan mengambil keputusan tentang alternatif solusi untuk menghadapi masalah, melaksanakan upaya mengatasi masalah, dan keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi perubahan yang terjadi. .

Selanjutnya menurut Hamdi mengatakan (Hamdi 2014:150) Partisipasi masyarakat adalah suatu proses dan kondisi yang harus selalu dikembangkan dan pengembangannya membutuhkan waktu, sumber daya, pengertian, ketekunan. Menurut Hoofsteeda (Hamdi 2014: 97) mengatakan bahwa partisipasi merupakan mengambil bagian dalam satu atau lebih tahapan proses pembangunan. Pentingnya partisipasi masyarakat sebagaimana dikemukakan oleh Conyers (Anggara 2014:226) adalah sebagai berikut:

- a. Informasi yang diperoleh merupakan alat partisipasi masyarakat mengenai sikap masyarakat, kebutuhan, kondisi setempat tanpa proyek pembangunan dan program yang akan gagal.

- b. Masyarakat merasa harus terlibat dalam perencanaan dan persiapan suatu pembangunan atau proyek sehingga mereka lebih percaya diri.
- c. Pembangunan yang melibatkan masyarakat merupakan hak maupun demokrasi.

Agar partisipasi dapat berkembang dengan baik, beberapa prinsip dalam pelaksanaannya perlu diperhatikan, yaitu:

- 1) Pengembangan partisipasi harus berarti penguatan semua pihak yang terlibat dalam proses pembuatan kebijakan publik untuk aktif menyampaikan aspirasi, berdiskusi, dan bernegosiasi dalam semangat demokrasi.
- 2) Pengembangan partisipasi harus selalu dimaknai sebagai proses pembelajaran dan pengembangan semua pihak yang terlibat.
- 3) Agar partisipasi berlangsung secara efektif, semua pihak harus terlibat secara bersama-sama dalam proses pembuatan kebijakan publik, mulai dari tahap perumusan agenda kebijakan hingga tahap evaluasi, dengan relevansi peran proporsional kegiatan.

Tujuan utama dari partisipasi adalah untuk mempertemukan semua kepentingan yang sama dan berbeda dalam suatu proses perumusan dan penentuan kebijakan (keputusan) secara profesional bagi semua pihak yang terlibat dan terpengaruh oleh kebijakan yang akan ditetapkan di dalamnya.

### **2.1.1 Bentuk-Bentuk Partisipasi**

Aturan atau Pedoman Pelayanan Terpadu Pemerintah Kecamatan, Masyarakat berperan penting dan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu, sebagai berikut:

- a. Setiap komunitas harus mematuhi persyaratan saat meminta layanan.
  - b. Masyarakat harus berpartisipasi dalam penyusunan standar pelayanan yang diusulkan.
  - c. Masyarakat diminta memberikan masukan dalam proses pemberian pelayanan.
- dalam hasil penelitiannya (Darmawi 2014:11) mendefinisikan bentuk partisipasi menjadi tiga bentuk, sebagai berikut:

Partisipasi masyarakat sebagai kontribusi, yaitu interpretasi dominan dari partisipasi dalam bentuk pembangunan dalam suatu masyarakat.

- a. Partisipasi sebagai sebuah organisasi, meskipun di dalamnya terjadi perdebatan panjang di kalangan praktisi dan ahli teori tentang organisasi sebagai instrumen fundamental bagi semua partisipasi.
- b. Partisipasi sebagai pemberdayaan merupakan pelatihan pemberdayaan bagi masyarakat pedesaan, meskipun agak sulit diartikan secara bahasa, namun pemberdayaan merupakan upaya untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan individu atau kelompok masyarakat desa.

Partisipasi dapat dibagi menjadi beberapa bentuk, menurut Basrowi (Wiwin 2019:9) menyatakan bahwa partisipasi masyarakat ditinjau dari bentuknya dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- a. Partisipasi fisik, bentuk partisipasi dalam hal usaha dan pendidikan, Seperti usaha sekolah, pemberian beasiswa dan juga membantu pemerintah dengan dibangunnya gedung untuk masyarakat atau hal bantuan lainnya.
- b. Partisipasi non fisik. Partisipasi yang melibatkan masyarakat dalam menetapkan tujuan, seperti menempuh pendidikan nasional dan juga pemerataan wawasan dan keinginan masyarakat untuk menuntut ilmu melalui jalur pendidikan, sehingga pemerintah tidak kesulitan dalam memberikan arahan kepada masyarakat untuk bersekolah.

Vene klasen (Maani 2012:22) telah mengembangkan beberapa bentuk partisipasi, yaitu:

1. Partisipasi dengan cara musyawarah Partisipasi dalam masyarakat sebagai subyek konsultasi atas ide-ide untuk suatu kegiatan tertentu.
2. Partisipasi insentif materiil oleh masyarakat tertentu yang harus diberikan.
3. Partisipasi atas nama (diambil partisipasi) adalah manipulatif di mana masyarakat hanya diwakili melalui tokoh formal atau pertemuan satu arah.
4. Partisipasi pasif adalah bentuk partisipasi dimana masyarakat dilibatkan sebagai partisipan dalam suatu kegiatan.
5. Mobilisasi itu sendiri adalah bentuk partisipasi dimana masyarakat berinisiatif melakukan kegiatan sebagai tahapan secara mandiri dan mengerahkan sumber daya yang dibutuhkan dari masyarakat itu sendiri.

6. Partisipasi fungsional adalah bentuk partisipasi masyarakat sebagai aspek kegiatan yang dilakukan di masyarakat dan dikondisikan serta ditetapkan dalam suatu kontrak kerja.
7. Partisipasi interaktif adalah bentuk partisipasi masyarakat dalam suatu kegiatan mulai dari perencanaan hingga evaluasi dimana ide suatu kegiatan di munculkan oleh pihak luar dengan menyediakan fasilitas yang diperlukan.

### **2.1.2 Tahapan Partisipasi**

Partisipasi dibagi menjadi beberapa tahapan Cohen dan Uphoff (Tumbel 2017:168), sebagai berikut:

1. Tahapan perencanaan suatu kegiatan, yang diwujudkan dalam pengambilan keputusan dimana masyarakat dilibatkan dalam rapat-rapat kegiatan.

2. Tahapan Pelaksana

Bentuk nyata partisipasi pada tahap ini diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu:

- a. Kontribusi pemikiran
  - b. Donasi Bahan
  - c. Tindakan sebagai anggota Program.
3. Tahap menikmati hasil, yang dijadikan sebagai indikator keberhasilan partisipasi masyarakat dalam tahap perencanaan dan pelaksanaan program. Selain itu, dengan melihat posisi masyarakat sebagai subjek pembangunan, maka manfaat program yang akan dirasakan semakin besar. Berarti program berhasil mengenai sasaran.

4. Tahap evaluasi dianggap penting karena partisipasi masyarakat pada tahap ini merupakan umpan balik yang dapat memberikan masukan untuk perbaikan pelaksanaan program selanjutnya.

### **2.1.3 Tujuan Partisipasi Masyarakat**

Menurut Schiller dan Anthlov (Andreeyan 2014: 1941) tujuan dari partisipasi masyarakat adalah untuk membangun suatu rencana setelah merumuskan visi bersama guna menentukan tujuan tertentu yang ingin dicapai.

### **2.1.4 Manfaat Partisipasi Masyarakat**

Apabila partisipasi di atas dapat terpenuhi maka akan diperoleh manfaat partisipasi yang dirasakan, manfaat partisipasi yang dimaksud adalah:

1. Mendorong orang untuk lebih bertanggung jawab.
2. Lebih mungkin mengetahui perubahannya.
3. Lebih mungkin untuk mendapatkan keputusan yang tepat.
4. Meningkatkan semangat gotong royong menciptakan unit kerja (*team work*).
5. Kemampuan berpikir kreatif pekerja dapat digunakan.
6. Dapat mengembalikan nilai-nilai harkat dan martabat manusia (*Human dignity*).

### **2.1.5 Faktor yang mempengaruhi Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi dipengaruhi beberapa faktor, menurut Pangestu (Tumbel 2017:4) ada beberapa faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat, sebagai berikut:

- a) Faktor internal, pengaruh individu dalam ikut partisipasi dalam kegiatan meliputi karakteristik individu yang meliputi pengalaman kelompok, tingkat pendidikan, usia, total beban, dan , total pendapatan.

- b) Faktor eksternal, target dan manajer proyek dalam hubungan terjalin sehingga terpengaruh partisipasi dalam suatu proyek, jika respon dari manajer positif dan menguntungkan mereka. Selain itu, target tidak akan ragu untuk berpartisipasi dalam proyek tersebut jika didukung layanan manajemen aktivitas yang positif.

### **2.1.6 Faktor Pendukung Partisipasi Masyarakat**

Faktor utama pendukung Partisipasi Masyarakat adalah: Ketersediaan, Kemampuan, Kesempatan masyarakat untuk berpartisipasi (Dompak 2017:4). Menurut Maskun dalam Mulyadi (Wiwin 2019:10-11) mengatakan bahwa partisipasi ditemukan oleh beberapa faktor, sebagai berikut:

1. Kebutuhan masyarakat yang sesuai.
2. Kepentingan masyarakat dan demi kepentingan .
3. Adat istiadat masyarakat yang sesuai.
4. Setiap anggota masyarakat satu sama lain yang Sifatnya mengikat.

Selain itu, faktor pendukung partisipasi masyarakat juga dikemukakan oleh(Wiwin 2019:11) bahwa partisipasi terjadi di masyarakat dilihat dari segi motivasi, sebab ada paksaan dari atasannya, karena mengikuti anggota masyarakat lainnya sebagai rasa solidaritas antar komunitas, dan kesadaran anggota komunitas.

Menurut Goldsmith dan Blustain (Wiwin 2019:11) bahwa komunitas berpartisipasi jika:

- a. Ada organisasi yang dikenal. Partisipasi yang sudah ada di tengah-tengah anggota masyarakat ini dilakukan melalui organisasi.
- b. Ada Manfaat Partisipasi. Partisipasi langsung kepada masyarakat tersebut dapat memberikan manfaat.

- c. Memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam manfaat yang diperoleh dengan berpartisipasi.
- d. Masyarakat harus ada kontrol dari masyarakat dari peran masyarakat Dalam setiap proses partisipasi yang dilakukan.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung partisipasi masyarakat ditentukan oleh kebutuhan masyarakat, kepentingan dan kepentingan masyarakat, adat istiadat dan yang terpenting sifatnya yang sudah mengikat.

### **2.1.7 Indikator Partisipasi Masyarakat**

Menurut (Sedarmayanti 2020:17) disebutkan bahwa indikator partisipasi meliputi:

1. Adanya pemahaman penyelenggara negara tentang proses atau metode partisipatif. Salah satu indikator partisipatif adalah tersedianya pemahaman penyelenggara negara mengenai proses atau metode apa saja yang ada dalam proses partisipatif.
2. Adanya pengambilan keputusan berdasarkan kesepakatan bersama. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat pengambilan keputusan harus berdasarkan kesepakatan bersama, yaitu kesepakatan kata-kata atau kesepakatan bersama yang dicapai melalui kebulatan suara.
3. Pembangunan daerah yang perlu peningkatan kualitas dan kuantitas masukan (kritik dan saran) bagi. Salah satu indikator partisipatif yaitu dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas input yang dapat dilihat yang ditujukan untuk pembangunan daerah yang lebih baik.



4. Lebih peduli dengan setiap langkah pembangunan dengan adanya perubahan sikap masyarakat menjadi yang dilakukan oleh pemerintah. Partisipatif masyarakat dapat dikatakan jika terjadi perubahan sikap dimana masyarakat menjadi peduli dengan setiap proses dan keputusan yang diambil pemerintah daerah.

### **2.1.7 Faktor Penghambat Partisipasi Masyarakat**

Faktor penghambat merupakan faktor yang berpengaruh negatif di masyarakat dan menghambat partisipasi masyarakat. penghambat partisipasi masyarakat yang sifat negatif dan menjadi. Berikut ini analisis faktor penghambat partisipasi masyarakat sebagai berikut:

#### **a. Sifat Individu**

Menurut Dwiningrum (Ulya, 2018:45), menghambat partisipasi masyarakat mempunyai sifat-sifat yang dimiliki individu, seperti malas, tidak acuh, jahil dan tidak suka adanya perubahan di tingkat anggota masyarakat, hal ini terkait dengan pola pikir dan lebih mementingkan diri sendiri. Kemajuan atau perkembangan yang terjadi di tempat tinggal masyarakat yang sudah tidak peduli.

#### **b. Demografis**

Menurut Achile Guilard (Athifah, 2018:17), demografi adalah ilmu yang mempelajari segala sesuatu mulai dari keadaan dan sikap manusia yang dapat diukur, yang meliputi perubahan kondisi fisik, beradab, intelektual, dan moral secara umum. Faktor sosial demografi yang mempengaruhi partisipasi antara lain: , umur, jenis kelamin, dan pendidikan. Faktor usia merupakan faktor yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap kegiatan masyarakat yang ada. Menurut

Slamet (Hakim, 2017: 48), usia mempengaruhi keaktifan seseorang untuk berpartisipasi, karena kelompok yang lebih tua dianggap lebih berpengalaman sehingga akan lebih banyak memberikan pendapat dalam hal pengambilan keputusan.

### **c. Ekonomi**

Mata pencaharian dan pendapatan meliputi faktor ekonomi yang tidak dapat dipisahkan dari pendapatan dan pekerjaan sebab besar pendapatan diperoleh karena pekerjaan individu, baik ikut berpartisipasi maupun yang mencukupi kebutuhan sehari-hari sehingga mendorong kegiatan masyarakat untuk ikut berpartisipasi. Alasan masyarakat yang tidak ikut berpartisipasi kegiatan pembangunan salah satunya yaitu faktor ekonomi dikarenakan kebutuhan sehari-hari lebih diutamakan dibandingkan proses pembangunan administrasi terpadu di dalam suatu pelayanan.

## **2.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus segala sesuatu yang diperlukan orang lain untuk melakukan penyajian. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai soal cara melayani, pelayanan, dan fasilitas yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Jika dikaitkan dengan administrasi publik, pelayanan dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan oleh birokrat kepada masyarakat. Sianipar dalam (Mukarom and Laksana 2016:14) mengemukakan definisi pelayanan, yaitu:

- a. Cara melayani, menyiapkan atau menjamin kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

- b. Melayani atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak permintaan diajukan sampai penyerahan atau penyerahan.

Pelayanan didefinisikan dalam merupakan yang pada hakikatnya *intangibile* (tidak rata) yang tidak harus terikat dan kebutuhan terpenuhi dalam pelayanan. Sedangkan menurut (Moenir 2014) pelayanan merupakan aktifitas orang lain secara langsung dan memenuhi proses kebutuhan.

Sinambela dalam (Harbani 2016) mendefinisikan pelayanan publik ialah sejumlah masyarakat mempunyai kegiatan untung di suatu kelompok dan memberikan rasa puas yang dilakukan pemerintah walaupun hasilnya tidak terkait secara nyata pada suatu barang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 yang dimaksud dengan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan per Undang-Undangan bagi setiap warna negara dan kependudukan atas barang, jasa atau Pelayanan Administrasi yang disediakan oleh penyelenggara. pelayanan publik.

Pelayanan publik ialah pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dasar dan tata cara yang telah ditetapkan. kegiatan yang menguntungkan dalam kelompok atau entitas, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik (Mukarom and Laksana 2015:41).

Pelayanan publik dalam penyelenggaraannya mengikuti zaman dengan tuntutan pelayanan prima, sehingga pemerintah telah mengeluarkan mengenai pelayanan publik yaitu kebijakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan-peraturan tersebut menjadi acuan utama dalam mengawasi dan mengawal pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini sebagaimana tercantum dalam pasal 39, dimana dijelaskan bahwa peran serta masyarakat dalam pelayanan publik dimulai dari penyusunan standar pelayanan hingga evaluasi dan pemberian penghargaan. Pada dasarnya peran masyarakat diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna mencapai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan public diatur dalam PP Nomor 45 Tahun 2017, yang meliputi:

1. Pelayanan publik dalam rumusan kebijakan;
2. Standar pelayanan yang disusun;
3. pelaksanaan pelayanan dalam hal pengawasan sampai evaluasi; dan
4. Penghargaan yang diberikan

Partisipasi masyarakat di pelayanan publik yang diselenggarakan di ruang lingkup partisipasi masyarakat dapat menyampaikan laporan, tanggapan, masukan terhadap pihak yang terkait dalam suatu proses pelayanan publik. Oleh sebab itu, pemerintah daerah juga menindaklanjuti masukan masyarakat serta memberikan informasi yang dibutuhkan. Informasi publik dibutuhkan oleh pemerintah daerah yang telah diselenggarakan, adanya informasi yang terbuka sebagai pintu gerbang dalam berpartisipasi aktif yang dimaksudkan sebagai pintu gerbang bagi masyarakat yang

merupakan kewajiban pertama yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Dalam PP Nomor 45 Tahun 2017, diamanatkan bahwa terdapat 2 (dua) mekanisme akses masyarakat terhadap informasi penyelenggaraan pemerintahan, yaitu melalui sistem informasi media cetak/elektronik atau papan pengumuman yang disediakan oleh pemerintah daerah, dan permintaan langsung kepada pemerintah daerah. pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, beberapa faktor yang menyebabkan buruknya pelayanan publik, antara lain (Anggara 2014: 215),

- 1) Penekanan yang dikembangkan terlalu ke teknik mekanisnya dibandingkan kemanusiaan.
- 2) Sikap mudah menyerah yang dipertahankan masyarakat yang diberi pemerintah membuat masyarakat yang mempunyai sikap kritis.
- 3) Elit politik dan tidak pro rakyat yang selalu dipihak kepuasan maupun kebijakan.
- 4) Informalitas birokrasi dan mengalahkan prinsip demi keuntungan sendiri dengan cara mengalahkan proses formal yang dilakukan oleh pemerintah.

### 2.2.1 Dimensi Pelayanan Publik

Fandy Tjiptono dalam buku (Hardiansyah 2015) mengemukakan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Realiabe*, dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan benar;
- 2) *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan
- 3) *Comptence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
- 4) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- 5) *Courtesy*, ramah, sikap atau perilaku ramah, tanggap terhadap keinginan masyarakat dan bersedia melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Security*, pelayanan yang diberikan harus bebas dari bahaya dan resiko
- 7) *Access*, kemudahan melakukan kontak dan pendekatan;
- 8) *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi;
- 9) *Communacation*, kesediaan penyedia jasa, keinginan pelanggan, mendengar suara, maupun kesediaan kepada publik dalam memberi informasi baru.
- 10) *Under Standing the customer*, mengetahui kebutuhan pelanggan dengan berusaha semaksimal mungkin.

### 2.2.2 Tujuan dan Asas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik (Mukarom and Laksana 2015:133) adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berhubungan dan ada batasan mengenai kewajiban, hak, wewenang dan tanggung jawab yang terkait
- b. prinsip umum *good government* dan korporasi dalam sistem pelayanan publik yang diselenggarakan.
- c. peraturan perundang-undangan yang sudah terpenuhi dengan Pelayanan Publik.
- d. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam kepastian hukum dan perlindungan bagi masyarakat yang terwujud.

Adapun asas pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, persamaan perlakuan atau nondiskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas. dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan. kenyamanan, dan keterjangkauan.

### **2.2.3 Standar Pelayanan Publik**

Menurut PermenPan Nomor 15 Tahun 2014, Standar Pelayanan Publik adalah standar ukuran dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan; setidaknya mencakup hal-hal berikut:

1. Pemberi dan penerima pelayanan dan pengaduan yang dibakukan prosedur pelayanan.
2. Pelayanan yang selesai dan pengaduan yang penyelesaian yang sudah ditentukan sejak permohonan sudah diajukan.
3. Tarif yang ada dalam proses pelayanan ada di biaya layanan.
4. Jasa yang diterima dan produk jasa telah ditetapkan sesuai ketentuan.
5. Sarana dan prasarana yang sudah memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Pengetahuan, keterampilan, perilaku, sikap, dan keadilan yang dilakukan secara tepat dalam kompetensi pemberi layanan.

### **2.3 Pengertian Pelayanan Terpadu**

Pelayanan Administrasi Terpadu dimulai dari permohonan sampai penerbitan Dokumen. Pelayanan terpadu memiliki tujuan mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, dalam mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan, syarat yang harus dipenuhi adalah pendelegasian beberapa kewenangan dari Bupati sampai Camat, secara geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani dari Kecamatan

Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan. Pelayanan terpadu



diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu, letak kecamatan jelas lebih dekat dan relatif mudah dijangkau masyarakat jika dibandingkan dengan kecamatan (ibukota) dan waktu yang dibutuhkan juga lebih sedikit.

### **2.3.1 Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu**

Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan dan mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan ini terutama dari segi waktu dan biaya pelayanan.

### **2.3.2 Syarat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu**

Pedoman Pelayanan Terpadu, Kabupaten dapat memberikan Pelayanan Terpadu dalam persyaratan sebagai berikut:

#### 1) Persyaratan Teknis

Penyelenggaraan pelayanan terpadu adalah persyaratan teknis yang meliputi sarana prasarana dan teknis penyelenggaraan pelayanan terpadu.

#### 2) Persyaratan Substantif

Syarat substantif dalam syarat utama pelaksanaan pelayanan terpadu seperti pendelegasian kewenangan bupati terhadap camat di limpahkan bidang perizinan maupun non perizinan. Pendelegasian wewenang Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 mengenai kecamatan pasal 15 ayat 2 menyebutkan melaksanakan kewenangan pemerintah yang di limpahkan oleh bupati selain tugas umum pemerintahan.

### 3) Persyaratan Administratif

Pelayanan terpadu yang terselenggaranya melalui persyaratan yang merupakan standar pelayanan dan tugas yang berurutan aparatur kecamatan dan terukur, jenis pelayanan yang standar pelayanan sekurang-kurangnya yang di jalankan kecamatan, proses dalam persyaratan dalam persyaratan administrasi. Jenis pelayanan yang dilakukan kecamatan dalam memperoleh prosedur pelayanan.

## 2.4 Kecamatan di Indonesia

Kecamatan merupakan perangkat daerah kota/kabupaten dalam wilayah Camat, Camat adalah kepala daerah yang ada di perangkat daerah kota/kabupaten. Walikota/Bupati yang di usul sekretaris daerah mengangkat camat, yang bertanggung jawab terhadap Walikota/Bupati di tanggung jawab oleh camat dalam urusan otonomi daerah Camat juga melaksanakan tugas pemerintahan umum, selain urusan otonomi daerah yang meliputi (Nurcholis, Hanif 2014:525):

1. Penegakan Peraturan Undang-Undang dan koordinasi pelaksanaan
2. Tertib umum dan koordinasi pemeliharaan tentram
3. Koordinasi kegiatan pemberdayaan publik
4. Koordinasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan pada kecamatan
5. Koordinasi sarana dan prasarana dan sarana pelayanan umum
6. Pemerintah desa maupun kelurahan yang dibina
7. Penyelenggaraan pengabdian terhadap masyarakat dalam tidak dilaksanakan pemerintah desa/kecamatan dan/atau lingkup tugas

Selain itu, Camat juga sebagai kepala daerah, tidak memiliki daerah dalam wilayah kekuasaan, dengan melaksanakan tugas pemerintahan secara umum di

wilayah kecamatan, yang utama tugas atribusi daerah. Bidang koordinasi dengan seluruh instansi pemerintah dalam kecamatan, ketertiban dan ketentraman. Penegakan Undang-Undang , ketertiban, pembinaan penyelenggaraan pemerintah desa, dan tugas yang dilaksanakan instansi lainnya atau perangkat desa/lurah di lingkungan Kecamatan.

## 2.5 Penelitian terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Karjuni Dt. Maani Tahun 2012	Partisipasi Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik	Penelitian kualitatif pendekatan deskriptif	Pengakuan terhadap hak-hak warga Negara untuk melakukan pengaduan sangat perlu, setidaknya ada dua hal: Pertama, Pengakuan terhadap hal pengguna sebagai warga Negara yang berdaulat, Kedua: beberapa jenis pelayanan publik cenderung bersifat monopoli.
2	Satria Mentari Tumbel Tahun 2017	Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Dana Desa Di Desa Tumuluntung Satu	menggunakan penelitian deskriptif dengan metode analisis	partisipasi masyarakat terhadap penggunaan dan pengelolaan danadesa, keterlibatan ini penting agar penggunaan dan

		Kecamatan Tareran	kualitatif	pengelolaannya bisa lebih tepat sasaran dan manfaatnya akan lebih mengena dengan kepentingan riil dari masyarakat
3	Rizal Andre Tahun 2014	Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda	penelitian deskriptif dengan metode analisis kualitatif	pelaksanaan musyawarah rencana pembangunan kelurahan (musrambangkel), pihak kelurahan hanya melibatkan beberapa pihak yang di anggap mewakili masyarakat, kurangnya pendidikan atau pengetahuan masyarakat untuk ikut serta dalam kegiatan pembangunan karena faktor-faktor kesibukan atau pekerjaan dan kurangnya peran ketua rukun tetangga sebagai untuk mendorong peran aktif masyarakat wilayah

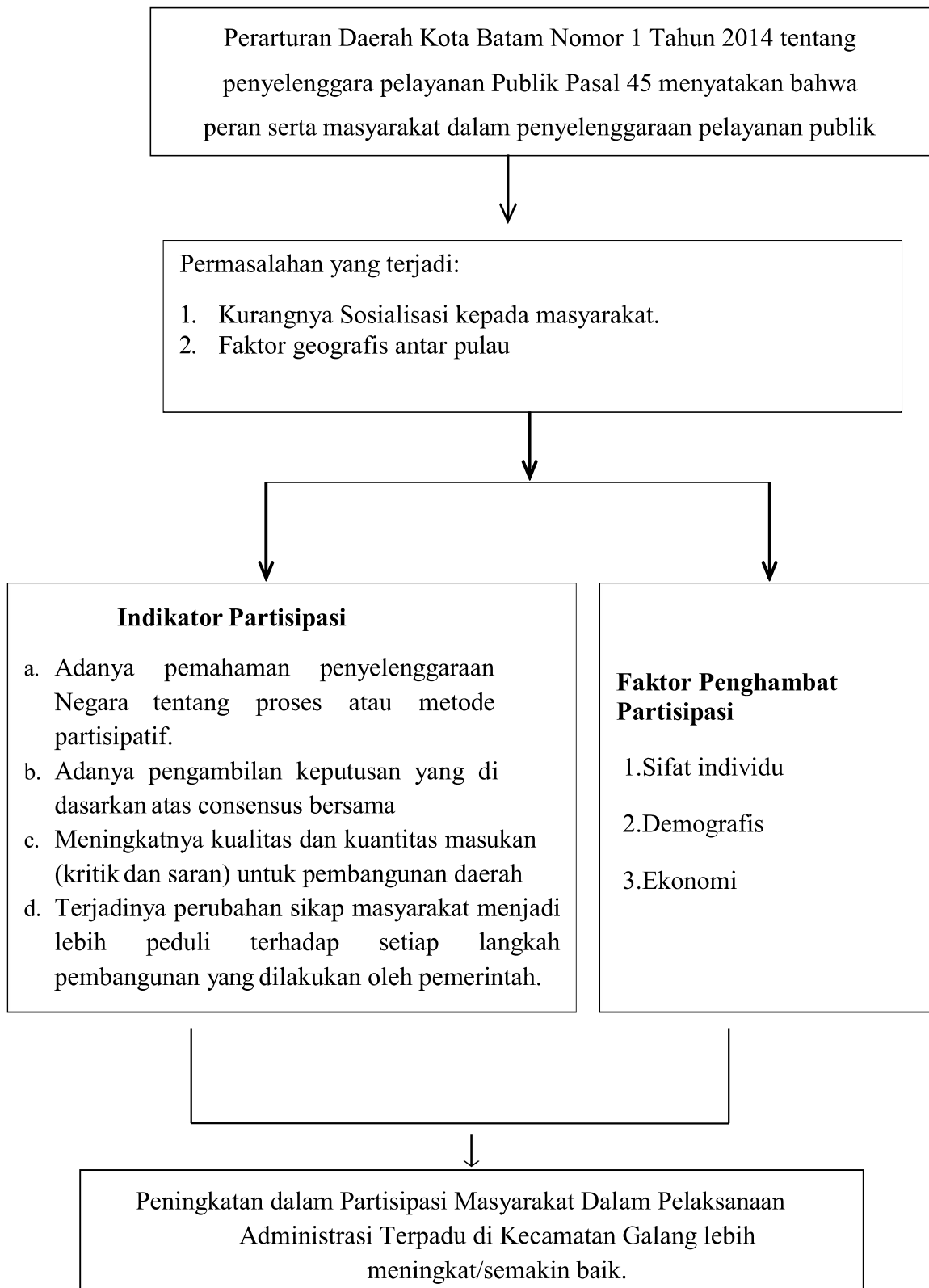
				RT Pelita enam untuk melakukan perencanaan dan kegiatan juga melalui musrembang.
4	Diyah Ayu Heni Prasetyowat I Tahun 2019	Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Desa Wisata Di Desa Jetak Kecamatan Tulakan Kabupaten Pacitan	Penelitian deskriptif dengan metode Analisis kualitatif	partisipasi masyarakat dalam sebuah kegiatan pengembangan wisata Desa Jetak. Meskipun pada tahap perencanaan masyarakat terlibat melalui perwakilan RT dan tokoh masyarakat yang kemudian hasilnya akan disampaikan pada masyarakat juga melalui perwakilan tersebut.
5	Timbul Dompak Tahun 2017	Pengaruh Pengetahuan Sikap Partisipasi Masyarakat Pada Pengelolaan Bank Sampah di Kecamatan Batu Aji Kota Batam'	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner	(1). Sebagian Pengetahuan itu Pengaruh terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Bank Sampah ( $t_{hitung} = 5,736 > t_{tabel} = 2.030$ ); (2). Sebagian Sikap Tidak Mempengaruhi Partisipasi

				<p>Masyarakat dalam Sampah Manajemen Bank (<math>t</math> hitung = <math>1,176 &lt; t</math> tabel = <math>2,030</math>);</p> <p>(3). Sekaligus Pengetahuan dan Sikap berpengaruh signifikan terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Sampah Manajemen Bank (<math>F</math> hitung = <math>16,666 &gt; F</math> tabel = <math>3,27</math>).</p>
6	Edi Darmawi Tahun 2014	Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan di Desa Talang Letak 1 Kecamatan Bingin Kuning kabupaten Lebong	Penelitian deskriptif kualitatif	partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan pada tahap partisipasi yang terdiri dari tahap monitoring dan evaluasi, tahap pemeliharaan, dan pemanfaatan gedung sudah berjalan dengan baik. Namun, pada tahap pengambilan keputusan dan tahap implementasi

				seharusnya lebih ditingkatkan.
7	Asep Warlan Yusuf Tahun 2014	Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Kota yang Berkelanjutan dan berkeadilan	Penelitian deskriptif kualitatif	Berdasarkan kerangka landasan desentralisasi dan dekonsentrasi penyelenggaraan pembangunan kota-kota, sesungguhnya dari keduanya itu dapat menumbuhkan kesadaran berpartisipasi.
8	Novie Indrawai Sagita Tahun 2016	Partisipasi warga Masyarakat dalam penilaian kinerja kecamatan di Kota Bandung	metode kualitatif yang bersifat deskriptif	pencapaian kinerja kecamatan belum mencapai tujuan yang diharapkan, kualitas layanan yang kurang baik dan rata-rata waktu pelayanan yang dapat diselesaikan oleh kecamatan sebagian besar masih dalam rentang diatas 1 minggu hingga hitungan bulan, namun sayangnya juga partisipasi masyarakat



## 2.6 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran**