

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PENELITIAN TERDAHULU

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Nama	Tahun	Hasil Penelitian
1	Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Karta Negara	Tony Nurhadi Kumayza	2013	Artikel ini menyoroti kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Tenggarong yang sejak Januari 2013 telah melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Adapun pendekatan yang digunakan melalui survey masyarakat tentang pelayanan yang mereka rasakan semenjak PATEN di laksanakan. Penilaian Masyarakat selanjutnya adalah dengan membandingkan kinerja aparatur petugas PATEN dengan harapan masyarakat terhadap layanan yang diterima, penentuan prioritas perbaikan dapat terlihat dari tingkat kepentingan yang dinilai dari persepsi masyarakat. Metode pengukuran ini dinamakan service quality atau SERVQUAL dimana dapat dikelir dimensi pelayanan melalui tangible/saran prasarana, reliability/kehandalan, responsiveness/kepekaan, ansuran /kepastian jamianan, dan emphaty.

Tabel 2.1 Lanjutan

2	Kinerja Organisasi dalam Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala	Aqib	2016	<p>Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kinerja organisasi dalam pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora, Donggala. Metode penelitian menggunakan metode Kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dari beberapa indikator kinerja yang digunakan menunjukkan bahwa kinerja organisasi dalam pelayanan e- KTP di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala belum berjalan dengan baik. Dilihat dari beberapa indikator yang digunakan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Produktifitas belum berjalan dengan baik yang di sebabkan kurangnya disiplin aparatur, dan masih rendahnya tingkat pendidikan yang dimiliki aparatur. b. Kualitas layanan belum berjalan dengan baik dimana transparansi yang di berikan aparatur belum sesuai apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan keterbatasan sarana dan prasarana dalam pelayanan menjadi kendala. c. Responsivitas belum berjalan dengan baik dimana pelayanan yang di berikan oleh aparatur masih lambat dan kurangnya kepekaan aparatur dalam mengenali kebutuhan masyarakat. d. Resposiblitas belum berjalan dengan baik di mana pelayanan yang di berikan oleh aparatur belum sesuai dengan prosedur.
---	--	------	------	--

Tabel 2.1 Lanjutan

				e.Produktifitas belum berjalan dengan baik dimana tanggung jawab dalam pelayanan e- KTP yang di berikan aparatur belum sesuai apa yang menjadi harapan masyarakat.
3	Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan	Herlina, Soesilo Zauhar, dan Suryadi	2015	<p>Penelitian ini hendak mengkaji secara empiris tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan.</p> <p>Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori kinerja birokrasi pelayanan publik yang selanjutnya dikembangkan menjadi lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan belumlah dapat dikategorikan baik, namun sudah menunjukkan hasil yang cukup baik. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan masih dapat diatasi dengan berbagai cara, kecuali kendala eksternal yang berupa letak geografis dan kondisi lingkungan Kabupaten Kotabaru.</p>

Tabel 2.1 Lanjutan

4	Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda	Masrin	2013	<p>Pelayanan Pembuatan e- KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya aturan/ dasar hukum yang jelas yang mengatur mengenai penerapan e- KTP di Kota Samarinda, khususnya di Kecamatan Samarinda Ulu yang menggunakan dasar hukum yang sama sesuai dengan yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kota Samarinda, sudah dilaksanakannya sosialisasi melalui adanya keterbukaan informasi yang baik mengenai pelayanan pembuatan e- KTP berbasis NIK kepada warga yang berada di wilayah Kecamatan Samarinda Ulu, sudah memadainya peralatan pendukung dalam menunjang pelayanan pembuatan e- KTP seperti perangkat keras (<i>hardware</i>) dan perangkat lunak (<i>software</i>) yang dimiliki dan digunakan oleh Kecamatan Samarinda Ulu, meskipun perangkat e- KTP yang dimiliki Kecamatan Samarinda Ulu masih belum ideal dengan jumlah penduduk wajib KTP yang ada, prosedur pelayanan e- KTP seperti mekanisme pembuatan sidik jari, tandatangan, dan foto yang ada di kantor Kecamatan Samarinda Ulu dapat dikatakan sudah baik dan mudah dipahami oleh masyarakat/ penduduk wajib KTP yang akan melakukan pembuatan e- KTP.</p>
---	---	--------	------	--

Tabel 2.1 Lanjutan

5	Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)	Muhammad Yusribau	2014	<p>Penelitian ini mengkaji tentang kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah yang diselenggarakan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual berdasarkan 5 dimensi <i>Servqual</i>, <i>Costumer Satisfaction Index</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i>. Berdasarkan <i>Servqual</i> gap, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan masih memiliki kesenjangan yang cukup signifikan antara persepsi dan harapan pengguna layanan. Meskipun demikian secara keseluruhan penilaian masyarakat terhadap pelayanan pencatatan nikah sudah berada pada level cukup memuaskan.</p> <p>Sesuai dengan persepsi masyarakat, faktor-faktor yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan meliputi ketepatan dan kejelasan jadwal pelayanan, keterjangkauan, kewajaran dan kejelasan rincian biaya pencatatan nikah, kesederhanaan prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah, kompetensi petugas pelayanan, kecepatan dan ketepatan merespon permasalahan pengguna layanan, kepercayaan kepada pengguna layanan dan keramahan petugas. Faktor-faktor ini menjadi kunci keberhasilan KUA Dullah Selatan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah.</p>
---	--	-------------------	------	---

2.2 LANDASAN TEORI

Teori dalam sebuah penelitian sangat penting dan diperlukan untuk menjelaskan permasalahan yang sedang diteliti dan untuk menjadi landasan dalam menganalisis jenis pelayanan dan pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ahmad dkk. (Mukarom, 2016: 41) pelayanan publik (*publik service*) adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah. Penerima pelayanan publik adalah individu atau kelompok orang dan/ atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2014: 5) didefinisikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Sedangkan menurut Mukarom, (2015: 81) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan dilingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Kemudian (Sedarmayanti, 2012: 243) mengungkapkan pelayanan publik atau masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Sesuai dengan Kep MenPan Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Jadi pada dasarnya pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Bentuk pelayanan publik menurut Kep MenPan Nomor 63 Tahun 2003 dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan atau

penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen- dokumen tersebut diantaranya adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta pernikahan, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Sertifikasi kepemilikan atau penguasaan tanah, paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk atau jenis barang yang dipakai oleh publik, seperti penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telepon, dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai jasa yang diperlukan oleh publik, seperti penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan pendidikan, juga penyelenggaraan fasilitas- fasilitas umum lainnya.

2.2.2 Asas- Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (Mukarom, 2016: 127) beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Empati dengan masyarakat

Pegawai harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

2. Pembatasan prosedur

Prosedur dirancang sependek mungkin sehingga menerapkan konsep *one stop shop*.

3. Kejelasan tata cara pelayanan

Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

4. Minimalisasi persyaratan pelayanan

Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar dibutuhkan.

5. Kejelasan kewenangan

Kewenangan pegawai dalam melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian, tidak ada duplikasi tugas dan kekosongan tugas.

6. Transparansi biaya

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas.

8. Minimalisasi formulir

Formulir- formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. Maksimalisasi masa berlakunya izin

Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. Kejelasan hak dan kewajiban pemerintah dan pengguna layanan

Hak- hak dan kewajiban- kewaajiban, baik bagi *providers* maupun bagi *costumer* harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penanganan keluhan

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MenPan No 63/ 2003, prinsip- prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal: a. Persyaratan teknis, dan administratif pelayanan publik, b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanandan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, c. perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pelayanan.

3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

2.2.4 Indikator Pelayanan Publik

Lima indikator pelayanan publik menurut Fitzsimmons (Sedarmayanti, 2013: 253) adalah sebagai berikut:

1. *Realibility* (handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.

2. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran atau keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.
4. *Empathy* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles* (terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti: peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Menurut Zeithml dkk (Herdiyansyah, 2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu : *tangible* (berwujud), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (Ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing- masing dimensi memiliki indikator- indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/ aparaturnya dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *realibility* (kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c. Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk dimensi *responsiveness* (respon/ tanggapan), terdiri atas indikator:
- a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk dimensi *assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk dimensi *empathy* (empati), terdiri atas indikator:
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
 - e. Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Dijelaskan dalam buku Zaenal Mukarom (2015: 85) bahwa dalam pelayanan publik terdapat standar yang menjadi ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan yaitu:

1. Prosedur pelayanan, dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

Selain itu dijelaskan juga oleh Mukarom (2016: 136), dalam pelaksanaannya, standar pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

mempunyai gambaran jelas mengenai keadaan pelayanan di tempat tersebut, mekanisme prosedur, waktu pelayanan, biaya, berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik.

Dengan dipublikasikannya standar pelayanan, masyarakat bisa mengetahui baik buruknya pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang dipublikasikan, masyarakat berhak untuk protes atau melaporkan unit pelayanan publik yang bersangkutan, baik kepada unit pengawasan maupun melalui layanan pengaduan yang disediakan unit tersebut.

Sebelum mempublikasikan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik juga diwajibkan untuk menyusun maklumat pelayanan, yaitu pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan perincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Dengan adanya maklumat pelayanan ini, unit penyelenggara pelayanan publik membuat janji untuk menepati segala apa yang ada dalam standar pelayanan. Hal ini memberikan kekuatan hukum bagi masyarakat apabila unit pelayanan publik tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Dalam pelaksanaannya kadang- kadang terdapat kekeliruan dalam penyebutan beberapa istilah, yaitu Standar Pelayanan (SP), Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1. Standar Pelayanan Minimal sebagai Acuan Pelayanan Publik kepada masyarakat

Standar Pelayanan merupakan pernyataan mengenai kewajiban dan janji yang bisa diberikan oleh unit pelayanan publik kepada masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu

pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Istilah SPM mengacu pada Standar Pelayanan paling minimal yang mampu diberikan daerah kepada masyarakat dalam pelayanan yang bersangkutan dengan urusan wajib daerah. Jadi, SPM mencakup seluruh urusan wajib pemerintah daerah, bukan hanya pada satu unit pelayanan. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, cara dan waktu pelaksanaan, tempat, dan orang yang melakukannya.

2. Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP- AP)

Seluruh SKPD pemerintah harus memiliki SOP tentang tugas pokok dan fungsinya masing- masing. Unit pelayanan publik pun memiliki SOP sendiri yang harus dikerjakan dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan. Dari beberapa penjelasan tersebut sudah terlihat bahwa istilah SP, SPM, dan SOP memiliki makna dan arti masing- masing, tetapi kesamaan mengenai standar kadang- kadang membingungkan dalam penyebutan istilah. Dengan adanya Standar Pelayanan, SPM, dan SOP yang telah disusun oleh seluruh lini pemerintahan, seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra pemerintah akan semakin bagus dan masyarakat akan semakin sejahtera.

2.2.6 Definisi Kecamatan

Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/ kota yang dipimpin oleh Camat. Sehingga dari pengertian tersebut, kedudukan kecamatan merupakan bagian wilayah dari daerah kabupaten/ kota. Maksud adanya kecamatan adalah dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa/ kelurahan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan ayat (1) pasal 221 Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menyatakan “Daerah kabupaten/ kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/ kelurahan”.

Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota (PP Nomor 19 tahun 2008). Kedudukan Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten atau Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. PP Nomor 19 Tahun 2008 pada Pasal 15 ayat (1), tugas umum pemerintahan yang dimaksud yang juga merupakan kewenangan atributif meliputi:

1. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
3. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
4. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;

5. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan; dan
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Kemudian dalam Pasal 15 ayat (2) PP Nomor 19 Tahun 2008 dijelaskan bahwa :” Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/ walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:

1. Perizinan;
2. Rekomendasi;
3. Koordinasi;
4. Pembinaan;
5. Pengawasan;
6. Fasilitasi;
7. Penetapan;
8. Penyelenggaraan; dan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan

Kecamatan dalam Peraturan Walikota Batam Nomor 63 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan Kota Batam dalam Bab 2 Pasal 2 dinyatakan bahwa:

1. Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

2. Dalam pelaksanaan tugasnya, Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 3 Bab 2 Peraturan Walikota Batam Nomor 63 Tahun 2013 berisi fungsi Kecamatan sebagai berikut:

1. Penyusunan rencana program dan kegiatan dalam jangka pendek, menengah dan panjang;
2. Penyelenggaraan administrasi perkantoran meliputi urusan perencanaan dan evaluasi, keuangan serta umum dan kepegawaian;
3. Perumusan kebijakan teknis sesuai lingkup tugasnya;
4. Pembinaan organisasi dan aparatur Kelurahan;
5. Pengawasan dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan Kelurahan;
6. Pembinaan kependudukan dan kemasyarakatan di Kelurahan;
7. Penyelenggaraan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum, pelayanan umum, kesejahteraan rakyat serta pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
8. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota berdasarkan peraturan perundang-undangan;
9. Pengkoordinasian seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perangkat daerah di Kecamatan;
10. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam lingkup tugasnya;

11. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum dalam lingkup tugasnya;
12. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundangundangan dalam lingkup tugasnya;
13. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dalam lingkup tugasnya;
14. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan dalam lingkup tugasnya;
15. Pembinaan penyelenggaraan Kelurahan;
16. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan oleh Kelurahan; dan
17. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Selanjutnya dalam Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 02 Tahun 2005 tentang pemekaran, perubahan dan pembentukan Kecamatan dan Kelurahan dalam daerah Kota Batam dalam penjelasan umum dilampirkan bahwa:

1. Dasar Pemikiran

- a. Sesuai dengan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pemerintah Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, disamping itu melalui otonomi

luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia. Terjadinya perubahan terhadap Undang Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah merupakan salah satu langkah strategis Pemerintah dalam rangka mengimplementasikan mengenai Otonomi Daerah.

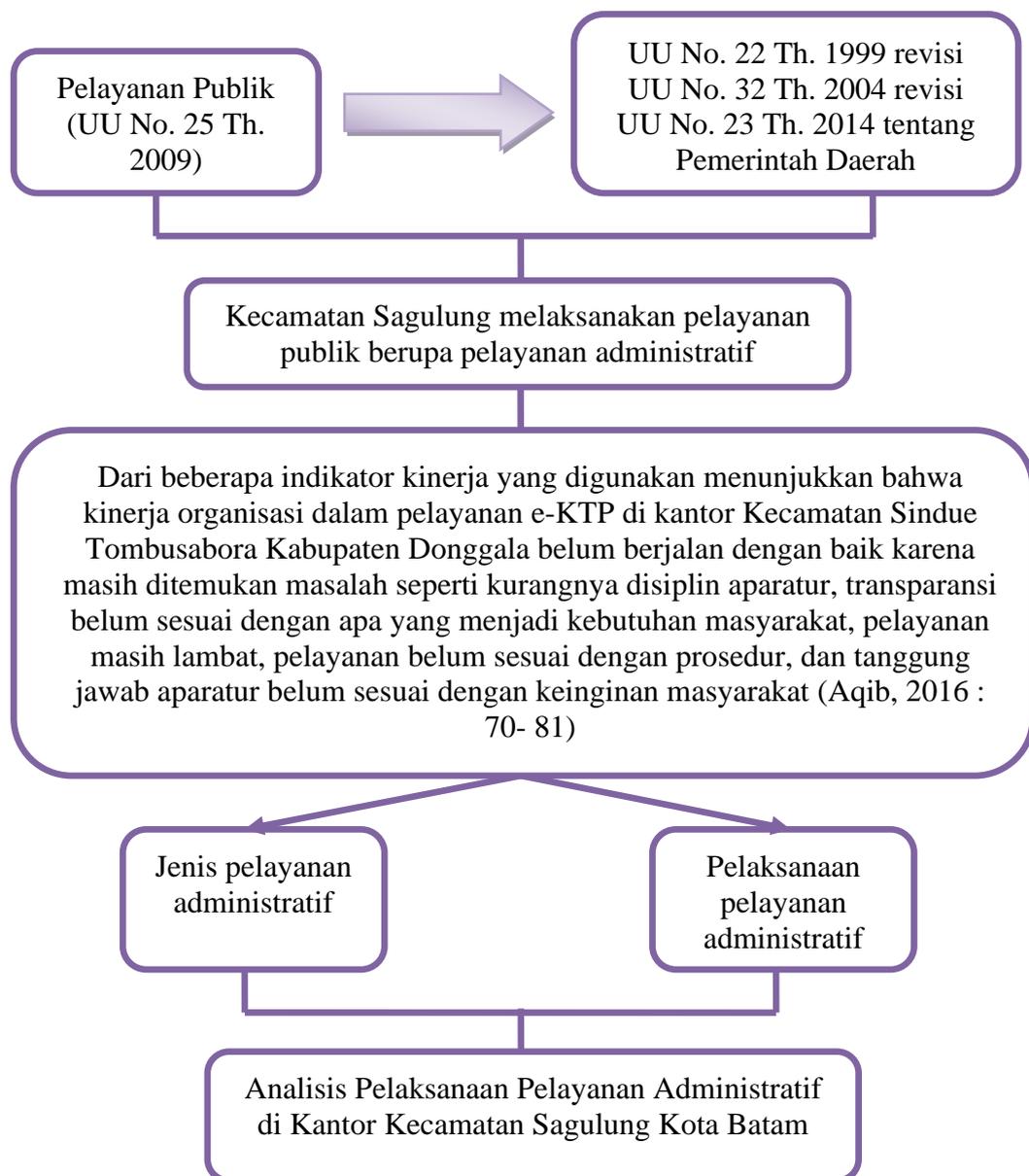
- b. Dengan terbentuknya Pemerintah Kota Batam melalui Undang Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam, dan diperkuat dengan Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang telah diganti dengan Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, meningkatkan status Kota Administratif Batam yang terbatas kewenangannya menjadi sebuah daerah otonom dengan kewenangan pemerintahan yang penuh. Seiring dengan itu Kota Batam selama ini terkenal sebagai kawasan otorita saat ini dengan diberlakukannya Otonomi Daerah, menjadi daerah pusat pertumbuhan ekonomi modern yang mengakibatkan kemajuan pertumbuhan yang pesat diberbagai bidang kehidupan dan menjadi daya tarik tersendiri bagi kaum pribumi dan manca Negara untuk melakukan investasi dan usaha di Batam. Akibat ini Kota Batam menyisihkan satu sisi masalah yakni melonjaknya angka penambahan penduduk.

2. Pembagian Wilayah

- a. Batam semula hanya sebuah wilayah Kecamatan dengan penduduk yang relatif sangat kecil kini di Tahun 2005 berpenduduk yang cukup padat mencapai +580.240 jiwa yang tersebar di 8 Kecamatan dengan 51 Kelurahan. Peningkatan jumlah penduduk di Kota Batam yang terlalu pesat dan tidak merata dalam suatu wilayah serta dengan tidak diimbangi oleh keberadaan fasilitas umum, sosial, fasilitas ekonomi dan fasilitas berupa pelayanan kepada masyarakat, telah menyebabkan suatu hambatan bagi Pemerintah Kota Batam agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Salah satu langkah kebijakan untuk mengatasi permasalahan hambatan pelayanan kepada masyarakat yang disebabkan oleh kepadatan penduduk, Pemerintah Kota Batam akan melakukan penataan kembali wilayah Kecamatan dan Kelurahan agar tercipta keseimbangan wilayah dengan komposisi jumlah penduduk yang harmonis sehingga menciptakan pendeknya rentang kendali, dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terkonsentrasi pada efisiensi dan efektifitas dapat terwujud.
- b. Terlalu luasnya wilayah kerja kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Batam dan tidak sesuainya nama kelurahan dalam suatu wilayah kerja kecamatan tersebut harus ditata ulang, dimekarkan guna menciptakan keseimbangan pelayanan kepada masyarakat. Pemekaran Kecamatan di Kota Batam yang semula terdiri dari 8 Kecamatan dan 51 Kelurahan, saat ini dimekarkan menjadi 12 Kecamatan dan 64 Kelurahan. Pemekaran ini

tentunya telah melalui kajian secara akademis serta memperhatikan percepatan pertumbuhan di Kota Batam dalam kurun waktu 5 tahun kedepan

2.3 KERANGAKA PEMIKIRAN



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran