

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah adalah seseorang yang mengabdikan diri kepada negara atau pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri. Menurut Tayibnabsis dalam Harius Eko Saputro mengatakan bahwa aparatur pemerintah adalah seseorang yang bekerja dibawah pemerintahan negara, yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.¹ Sedangkan menurut Situmorang dan Jusuf Juhir, Aparatur Negara adalah seluruh pejabat dan Lembaga negara yang ada didalam pemerintahan negara.²

Pasal 1 Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menjelaskan pengertian dari aparatur negara atau pegawai negeri sipil sebagai berikut:

1. Aparatur Sipil Negara yang disingkat sebagai ASN adalah profesi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintahan dengan perjanjian kerja dibawah instansi pemerintah.
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang disingkat sebagai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat

¹ Harius Eko Saputro, 2015, "Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Professional", *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Administrasi Publik FIS UNIVED* Vol. 2 No.1. Hlm 28

² Cliff M. Sunda, Johny Lumolos, Sarah Sambiran, 2017, "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara", *Jurnal Eksekutif* Vol 1 No 1. Hlm 4.

oleh pejabat Pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam jabatannya atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang undangan.

3. Pegawai Negeri Sipil yang disingkat sebagai PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu dan diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian yang menduduki jabatan pemerintah.³

1. Kewajiban Aparatur Sipil Negara

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.⁴ Pegawai Aparatur Sipil Negara mempunyai kewajiban yaitu:⁵

- a. Setia dan taat kepada Pancasila, Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- b. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa Indonesia;
- c. Melaksanakan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah yang berwenang;

³ . R.I., Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang “Aparatur Sipil Negara”. Pasal 1

⁴ . R.I., Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang” Manajemen Pegawai Negeri Sipil” Bab 1, Pasal 1, ayat 2

⁵ . R.I., Undang-Undang No 5 Tahun 2014, tentang “Aparatur Sipil Negara”, Pasal 23.

- d. Menaati peraturan perundang undangan yang berlaku;
- e. Melaksanakan tugas dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab;
- f. Menunjukkan integritas dan mempunyai sikap, perilaku, dan tindakan yang baik kepada setiap orang;
- g. Menyimpan rahasia jabatan;
- h. Bersedia dan siap ditempatkan diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Aparatur pemerintah dituntut memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai sesuai apa yang dibutuhkan oleh pemerintahan. Karena pada dasarnya kemampuan dan keterampilan aparatur pemerintah sangat berpengaruh dengan pelayanan publik yang ada. Kemampuan dan keterampilan tersebut bisa dilihat dari bagaimana kemampuan aparatur tersebut dalam bekerja individu maupun disaat bekerja dalam kelompok, selain itu tanggung jawab dan kinerja aparatur juga menjadi tolok ukur berjalannya pelayanan publik dengan baik.

Aparatur pemerintah sejatinya harus melaksanakan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan agar mendapatkan hasil yang diharapkan. Profesionalitas sangat menentukan kemampuan aparatur tersebut dalam menjalankan tugasnya. Hasil dari tugas aparatur tersebut bisa dilihat dari berbagai segi yang telah dikerjakan oleh aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahannya.

2. Fungsi, Tugas dan Peran Aparatur Sipil Negara.

Undang Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 10, Pasal 11 dan Pasal 12 menjelaskan sebagai berikut⁶:

- a. Pada Pasal 10 Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 pegawai ASN memiliki fungsi sebagai pelaksana yang ada dalam kebijakan publik, sebagai pelayan publik, sebagai perekat dan pemersatu bangsa.
- b. Pada Pasal 11 Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 pegawai ASN memiliki tugas sebagai pelaksana dalam kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat Pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan perundang undangan, memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan profesional, serta mempererat persatuan dan kesatuan bangsa.
- c. Pada Pasal 12 peran dari pegawai ASN adalah sebagai perencana, pelaksana dan juga sebagai pengawas dalam proses penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang professional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme).

⁶ R.I., Undang Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang “Aparatur Sipil Negara”, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12.

B. Pelayanan Publik

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁷

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Philip Kotler, pelayanan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan yang dapat dilakukan oleh suatu pihak dan diberikan kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya. Sementara menurut Pamudji menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang maupun jasa.⁸

⁷ . R. I., Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 63 Tahun 2003

⁸ Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, Hlm 28.

Pelayanan publik datangya dari pemerintah untuk masyarakat. Pemerintah sendiri mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik guna menunjang kebutuhan masyarakat. Aparatur Sipil Negara harus mengedepankan prinsip administrasi yang ada guna menjalankan peraturan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.⁹

Pelayanan publik akan berjalan dengan baik apabila aparatur pemerintah bekerja dengan menunjukkan kualitas kerja dan efektifitasnya. Sebaliknya apabila aparatur pemerintah bekerja tidak sesuai atau malah tidak menunjukkan kinerjanya secara maksimal maka proses pelayanan publik akan terhambat.¹⁰

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi: ¹¹

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;

⁹ Pika Mandasari, Adam Idris, dan Letizia Dyastari, 2017, "Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Birokrasi Di Kelurahan Bontang Baru Kota Bontang", eJournal Ilmu Pemerintahan, Vol 5 No 4. Hlm 1394.

¹⁰ Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, 2013, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-KTP di Kota Depok)" *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.

¹¹ . R.I., Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tentang "Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik".

- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana;
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pembukaan Undang Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa setiap warga negara demi mendapatkan kesejahteraannya, maka efektifitas sistem pemerintahan yang baik diukur oleh berjalan atau tidaknya penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga bisa dilihat bahwa tujuan utama dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa maupun administratif, maka dari itu kepuasan masyarakat sangatlah penting didalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹²

1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah sesuatu yang berhubungan dengan jasa, produk, dan proses yang memenuhi harapan. Menurut Fandy Tjiptono dalam Harius Eko Saputro kata kualitas mengandung banyak pengertian yaitu:

- a. Sesuai dengan suatu persyaratan;
- b. Cocok untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Tidak ada kerusakan maupun cacat;

¹² Surjadi, 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama. Hlm 17.

- e. Pemenuhan kebutuhan konsumen yang membutuhkan;
- f. Melakukan sesuatu dengan benar;
- g. Sesuatu yang membuat konsumen puas.¹³

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut dengan adanya kualitas pelayanan prima yang tercermin dari¹⁴:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang didapatkan mempunyai ketentuan sesuai dengan peraturan perundang undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima layanan.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang melibatkan peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak membedakan penerima layanan dan tidak dilihat dari suku, ras dan agama.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan mengedepankan prinsip keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

¹³ Harius Eko Saputro, *Op. Cit.* hlm 23

¹⁴Lijan Poltak Sinambela, *Op. Cit.*, hlm 35.

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya merujuk pada tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan publik tersebut dapat diperoleh dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur agar pelayanan publik menjadi jelas dan sistematis.¹⁵

2. Asas asas Pelayanan Publik

Pasal 4 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan asas asas pelayanan publik yaitu¹⁶:

- a. Kepentingan umum.;
- b. Kepastian hukum.;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan antara hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan hak/tidak ada diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;

¹⁵ Fandy Tjiptono, 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, hlm. 74.

¹⁶ . R.I., Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik”. Pasal 4

1. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Asas-asas di atas adalah sebagai patokan dasar bahwa setiap warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan dan setiap warga negara juga bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Di Indonesia dasar pelayanan publik dapat dikemukakan asas sebagai berikut¹⁷:

a. Asas Transparansi.

Asas transparansi adalah asas yang menghendaki bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus bersifat terbuka/transparan kepada seluruh masyarakat. Asas transparansi dimaksudkan agar masyarakat dapat mendapatkan lebih banyak informasi dan kebijakan-kebijakan kedepannya terkait pelayanan publik.

b. Asas Keadilan.

Keadilan yang bermakna sebagai perlakuan, perbuatan yang adil atau sama rata kepada siapa saja. Asas keadilan dimaksudkan untuk menjadi pedoman dalam pengambilan suatu keputusan dan perbuatan.

c. Asas *Good Governance*.

Good Governance adalah suatu istilah untuk melihat sistem pemerintahan yang baik dan benar sesuai peraturan perundang-undangan. Substansi dari *Good Governance* sendiri adalah tata kelola pemerintahan yang baik dan diselenggarakan secara bertanggung jawab.

¹⁷ Husni Thamrin, *Op.Cit* .Hlm 38-45.

Pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan berkualitas didukung oleh asas asas umum pemerintahan yang baik dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mewujudkan Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, kewajiban serta tanggung jawab seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas asas umum pemerintahan yang baik;
3. Untuk memenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku;
4. Untuk mewujudkan, melindungi dan kepastian hukum bagi masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁸

3. Unsur Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki unsur unsur, yaitu:¹⁹

- a. Penyedia layanan, adalah pihak yang memberikan layanan kepada masyarakat, baik berupa pelayanan barang maupun jasa.
- b. Penerima layanan, adalah mereka yang menerima layanan dari si penyedia layanan. Para penyedia layanan harus mampu menyesuaikan apa yang di butuhkan si penerima layanan berdasarkan kondisi kebutuhan dan

¹⁸ Solechan, 2019, 2019, "Asas Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik", Semarang, *Administrative Law & Governance Journal*. Vol 2 No 3.

¹⁹ Atep Adya Barata, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT Gramedia. Pustaka. Hlm 11.

kemampuan membayar berdasarkan ketentuan undang undang yang berlaku

- c. Jenis layanan, adalah macam macam layanan yang dapat diberikan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan akan diperoleh apabila si penyedia layanan dapat melaksanakan standar pelayanan secara maksimal karena didalam tujuan utama pelayanan adalah kepuasan pelanggan

Pelayanan publik yang baik pada dasarnya bukan sekedar senyum dan sapa dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Senyum dan sapa merupakan bagian kecil yang ada didalam pelayanan namun ada 5 dimensi dari kualitas pelayanan tersebut yaitu:

- a. Bukti fisik, yaitu sesuatu yang dapat dilihat langsung seperti pakaian yang rapi, senyum dan salam serta sikap yang ramah.
- b. Keandalan, yaitu kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional dan efisien.
- c. Daya tanggap, yaitu respon dari aparatur kepada masyarakat terkait apa yang ingin dilayani dengan tepat dan segera dilakukan.
- d. Jaminan, yaitu kepastian dari aparatur kepada masyarakat terkait kemampuan, pengetahuan dan tanpa keragu ragan.

- e. Empati, yaitu bagaimana aparatur dapat berkomunikasi dan berhubungan dengan masyarakat serta mampu memahami kebutuhan masyarakat.²⁰

Unsur unsur tersebut tidak menjadikan jaminan mendapatkan pelayanan secara optimal karena ada hal hal lain yang membuat masyarakat belum terlayani secara sepenuhnya, seperti pejabat yang berwenang sedang ada kepentingan dinas, minimnya jumlah pegawai yang ada dan banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi.²¹

4. Jenis Jenis Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004 mengelompokkan bahwa jenis jenis pelayanan publik dibagi menjadi 3, yaitu:

1. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan berupa kegiatan penyediaan dan atau penolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen secara langsung dalam suatu system. Kegiatan pelayanan yang berwujud fisik misalnya pelayanan, listrik, pelayanan air, pelayanan telekomunikasi.

2. Pelayanan Jasa

²⁰ Rina Riandari, 2017, "Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat", *Coopetition* Vol 8, Nomor 1.

²¹ *Ibid.*

Pelayanan jasa adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan berupa sarana dan prasarana serta dengan penunjangnya. Bentuk pelayanan jasa yang disediakan dapat bermanfaat secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, misalnya pelayanan pos, pelayanan perbankan, pelayanan pemadan kebarakaran.

3. Pelayanan Administratif.

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan yang berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan yang berhubungan dengan tata usaha lainnya. Pelayanan administratif ini menghasilkan produk berupa, surat surat, izin, rekomendasi dan lain lain.

5. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang baik harus didasari pada prinsip prinsip yang menunjang pelayanan prima kepada masyarakat, diantaranya²²:

a. Partisipatif

Prinsip partisipatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai maksud untuk melibatkan masyarakat dalam menyusun program, melaksanakan dan mengevaluasi hasilnya.

b. Transparan.

²² Erwan Agus Purwanto, *et.al*, 2017, *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. Hlm 30.

Prinsip transparan dalam penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai maksud untuk memberi akses kepada masyarakat terkait hal hal yang ada dalam pelayanan publik seperti persyaratan, prosedur, dan biaya.

c. Responsif

Prinsip responsif dalam penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai maksud agar pemerintah sigap dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

d. Tidak Diskriminatif

Prinsip tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai maksud agar pemerintah tidak melakukan perlakuan khusus kepada pihak tertentu

e. Mudah dan Murah.

Prinsip mudah dan murah dalam penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai maksud agar pelayanan publik yang diberikan masuk akal dan mudah di penuhi serta biaya yang dibutuhkan terjangkau.

f. Efektif dan Efisien.

Prinsip efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai maksud yang bertujuan untuk membuat syarat dan prosedur yang sederhana serta biaya yang murah.

g. Aksesibel

Prinsip aksesibel dalam penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai maksud agar penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah mudah

dijangkau oleh masyarakat yang membutuhkan. Dapat dijangkau dalam artian terkait biaya dan lokasi yang strategis.

h. Akuntabel

Prinsip akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai maksud bahwa segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggung jawabkan secara transparan kepada masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang undangan.

i. Berkeadilan

Prinsip berkeadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai maksud bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menjelaskan tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

a. Kesederhanaan.

Penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai prinsip kesederhanaan yang berarti prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dan cepat.

b. Kejelasan.

Prinsip kejelasan adalah prinsip yang memuat tentang prosedur dan persyaratan administratif pelayanan publik, petugas yang berwenang melaksanakan pelayanan publik dan rincian biaya pelayanan publik.

c. Kepastian waktu

Prinsip kepastian waktu adalah prinsip yang memuat pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi.

Prinsip akurasi adalah prinsip yang memuat tentang produk pelayanan publik ditujukan dan dapat diterima secara benar dan tepat.

e. Keamanan.

Prinsip keamanan adalah prinsip yang memuat tentang pemberian rasa aman dan kepastian hukum terhadap jalannya pelayanan publik kepada masyarakat.

f. Tanggung jawab.

Prinsip tanggung jawab adalah prinsip yang memuat tentang pejabat atau penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas persoalan yang ada dalam pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana.

Prinsip kelaengkapan sarana dan prasarana kerja memuat tentang peralatan yang memadai dalam hal teknologi, telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses.

Prinsip kemudahan akses adalah prinsip yang memuat tempat/lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi dan informasi yang tersedia.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan adalah prinsip yang memuat tentang pemberian pelayanan yang harus bersikap sopan, santun dan ramah serta memberikan pelayanan secara ikhlas.

j. Kenyamanan.

Prinsip kenyamanan adalah prinsip yang memuat tentang lingkungan pelayanan yang bersih dan rapi serta didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai.

C. Kecamatan

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif yang ada di Indonesia di bawah Kabupaten/Kota. Kecamatan terdiri atas desa dan kelurahan. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 menyebutkan bahwa Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota. Pembentukan Kecamatan merupakan pemberian status pada wilayah tertentu sebagai Kecamatan di Kabupten/Kota. Dalam konteks otonomi daerah, Kecamatan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh Camat pada wilayah kerja tertentu. Kecamatan mempunyai tugas membantu Bupati dalam mengkoordinasikan

penyelenggaraan pemerintahan umum, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat.

Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 126 ayat 1 menyebutkan bahwa Kecamatan dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota dengan Peraturan Daerah yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Menurut Undang Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 209 menjelaskan bahwa Kecamatan adalah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota yang terdiri atas:

- a. Sekretariat Daerah;
- b. Sekretariat DPRD;
- c. Inspektorat;
- d. Dinas;
- e. Badan;
- f. Kecamatan

Pasal 221 Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menjelaskan kedudukan Kecamatan sebagai berikut:

- 1.) Daerah Kabupaten/Kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, Pelayanan Publik dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan.
- 2.) Kecamatan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

3.) Rancangan Perda Kabupaten/Kota tentang pembentukan Kecamatan yang telah mendapatkan persetujuan Bersama Bupati/Walikota disampaikan kepada Menteri melalui Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk mendapatkan persetujuan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 32 Tahun 2008 Kabupaten Magelang tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan, Kecamatan Mertoyudan termasuk dalam Kecamatan pedesaan dengan susunan organisasi dan tugas pokok setiap anggotanya sebagai berikut:²³

a. Camat.

Tugas pokok Camat sebagai pimpinan guna melaksanakan teknis kewilayahan yang meliputi tugas umum didalam pemerintahan dan melaksanakan kewenangan dari pemerintahan yang dilimpahkan langsung oleh Bupati untuk menangani dan melaksanakan Otonomi Daerah didalam wilayah kerja Kecamatan. Untuk memperlancar tugas pokok, Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, yaitu:

- 1.) Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan yang ada didalam masyarakat,;
- 2.) Menyelenggarakan kentrampilan dan ketertiban di tingkat Kecamatan;
- 3.) Mengkoordinasi penerapan dan penegakkan peraturan perundang undangan yang berlaku,;

²³R.I., Peraturan Daerah Kabupaten Magelang Nomor 32 Tahun 2008 tentang “Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan”

- 4.) Melaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana serta meningkatkan pelayanan umum;
- 5.) Melaksanakan kegiatan pemerintahan yang ada di tingkat kecamatan;
- 6.) Membina dan melaksanakan penyelenggaraan pemerintah desa/kelurahan;
- 7.) Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa/kelurahan.

b. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas pokok didalam bidang kesekretariatan di kantor kecamatan yang meliputi:

- 1.) Perencanaan program kegiatan kerja;
- 2.) Monitoring;
- 3.) Evaluasi pelaksanaan program kerja;
- 4.) Pelaporan kegiatan Kecamatan,;
- 5.) Mengelola keuangan;
- 6.) Mengelola surat menyurat;
- 7.) Kearsipan kantor Kecamatan;
- 8.) Dokumentasi;
- 9.) Perlengkapan sarana dan prasarana;
- 10.) Pengelolaan bidang kepegawaian.

Selain mempunyai beberapa tugas pokok, Sekretaris Kecamatan juga membawahi dua sub bagian, yaitu:

- 1.) Subbagian Program dan Keuangan.

Subbagian program dan keuangan mempunyai fungsi, diantaranya;

- 1.) Penyusunan rencana kegiatan;
- 2.) Menyiapkan bahan kerja Camat;
- 3.) Melakukan penatausahaan dan pembayaran gaji pegawai sesuai dengan ketentuan perundang undangan;
- 4.) Mengoordinasikan penyusunan Renstra SKPD,RKS,SKPD dan PDA SKPD;
- 5.) Melaksanakan administrasi perpajakan kantor kecamatan sesuai peraturan perundang undangan;
- 6.) Membuat pelaporan pelaksanaan anggaran kepada pengelola keuangan atau administrasi keuangan;
- 7.) Memberikan saran atau masukan kepada atasan terkait tindakan yang akan diambil sesuai dengan bidangnya;
- 8.) Melakukan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas.

2.) Subbagian Administrasi Umum.

Subbagian Adminstrasi Umum mempunyai fungsi, diantaranya;

- a.) Penyusunan rencana kegiatan kerja;
- b.) Menyiapkan bahan kerja Camat;
- c.) Melaksanakan dan menyelenggarakan urusan hukum;
- d.) Mengoordinasikan kearsipan kantor kecamatan;
- e.) Mengoodinasikan kebersihan, ketertiban, dan pemeliharaan ruang kerja kantor kecamatan;

- f.) Mengelola, dan memelihara fasilitas yang ada di kantor kecamatan;
- g.) Mengembangkan dan melaksanakan pelayanan satu pintu di Kantor Kecamatan;
- h.) Melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Wilayah Kecamatan;
- i.) Melakukan administrasi dan kearsipan data pegawai;
- j.) Mengoordinasikan kebutuhan dan pendistribusian di kantor kecamatan;
- k.) Memberikan saran dan masukan terkait langkah yang akan diambil kedepannya kepada atasan;
- l.) Melaksanakan tugas sesuai bidangnya dan membuat evaluasi serta pelaporan pelaksanaan tugas.

c. Seksi Tata Pemerintahan

Seksi Tata Pemerintahan kantor kecamatan mempunyai fungsi, diantaranya:

- 1.) Menyelenggarakan kegiatan pemerintahan;
- 2.) Menyiapkan tugas Camat di tingkat Kecamatan;
- 3.) Melakukan pembinaan dan pelaksanaan fasilitas pada pemerintah desa;
- 4.) Menyusun laporan penduduk;
- 5.) Melakukan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat;

6.) Melaksanakan kewenangan pemerintahan dalam menangani urusan otonomi daerah sesuai bidang dan keahliannya.

d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai fungsi, diantaranya:

- 1.) Melaksanakan penyusunan program kerja dibidang pemberdayaan masyarakat;
- 2.) Pelaksanaan pelayanan dan bantuan sosial kepada masyarakat;
- 3.) Pemeliharaan sarana dan prasarana serta fasilitas umum kantor kecamatan;
- 4.) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan masyarakat;
- 5.) Melaksanakan kewenangan pemerintah dan melakukan urusan otonomi daerah sesuai dengan bidangnya.

e. Seksi Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kesejahteraan Rakyat..

Seksi Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kesejahteraan Rakyat mempunyai fungsi, diantaranya;

- 1.) Menyiapkan program kerja dibidang ketentraman, ketertiban umum dan kesejahteraan rakyat;
- 2.) Pelaksanaan ketentraman, ketertiban umum dan kesejahteraan rakyat;
- 3.) Pembinaan ketentraman, ketertiban umum dan kesejahteraan rakyat;
- 4.) Penyiapan bahan pertimbangan dan memberikan izin rekomendasi;
- 5.) Penyusunan program terkait organisasi kemasyarakatan;
- 6.) Penyusunan program pembinaan tentang pencegahan dan penanggulangan bencana alam;

- 7.) Pengelolaan administrasi keluarga miskin;
- 8.) Penyiapan bahan pembinaan ketenagakerjaan dan transmigrasi
- 9.) Evaluasi dan monitoring serta melaksanakan kewenangan pemerintahan dalam menangani urusan otonomi daerah.

f. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai fungsi, diantaranya:

- 1.) Melaksanakan kegiatan kerja di kantor kecamatan;
- 2.) Membantu sebagian tugas Camat dalam melaksanakan tugas umum sesuai dengan fungsi, tugas dan bidangnya;
- 3.) Melaksanakan kewenangan dari pemerintahan dalam menangani urusan otonomi daerah sesuai peraturan perundang undangan.