BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Pengertian Standar Pelayanan

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Standar pelayanan adalah “tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.” Dalam undang-undang ini juga mengamanatkan 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.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 pasal 21, Komponen standar pelayanan yang dimaksud kurang lebih meliputi : dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan, internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya dan resiko keraguan, dan evaluasi kinerja pelaksana. Adapun komponen standar pelayanan dijelaskan dalam PERMENPAN No. 15 Tahun 2014.

> “Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.”

Dalam peraturan ini komponen standar pelayanan dibedakan menjadi 2 (dua)bagian :

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*sercive point*) meliputi :
   1) Persyaratan
   2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
   3) Jangka waktu pelayanan
   4) Biaya/tarif
   5) Produk pelayanan
   6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :
   1) Dasar hukum
   2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas
   3) Kompetensi pelaksana
   4) Pengawasan internal
   5) Jumlah pelaksana
   6) Jaminan pelayanan
   7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
   8) Evaluasi kinerja pelaksana

Dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan merupakan komponen indikator yang menjadi tolak ukur dan di gunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan untuk penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan kepada masyarakat yang cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

2. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

Tujuan dan sasaran dari standar pelayanan berdasarkan PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014 adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Adapun sasaran pedoman standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan konsisten.

3. Prinsip Standar Pelayanan

Sebagaimana yang telah dicantumkan dalam PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014 bahwa dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut :

a. Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara pelayanan publik.
b. Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas Bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
c. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
d. Berkelanjutan, standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
e. Transparansi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
f. Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis.

4. Proses Penyusunan Standar Pelayanan

Penyusunan standar pelayanan terfokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan yang tertera pada PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar pelayanan, sebagai berikut :

a. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Penyusunan rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen standar pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan

berdasarkan Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 dijelaskan sebagai berikut :

1) Identifikasi Persyaratan
   Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.
2) Identifikasi Prosedur
   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.
3) Identifikasi Waktu
   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.
4) Identifikasi Biaya/Tarif
   Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif, apabila pelayanan kepada pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Adapun informasi biaya yang harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku

pungutan liar yang dilakukan oleh petugas yang tidak bertanggung jawab.

5) Identifikasi Produk Pelayanan
   Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Adapun proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk" dari suatu jenis pelayanan.
6) Penanganan Pengelolaan Pengaduan
   Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Hasil yang diperoleh dari setiap proses identifikasi Standar Pelayanan kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun Rancangan Standar Pelayanan. Data dan informasi dari hasil diskusi dipilih berdasarkan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimasukkan dalam Standar Pelayanan harus berkaitan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan dapat diukur. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain :

Tabel 3

Format Rancangan Standar Pelayanan

1.	Jenis Pelayanan	:	…diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:	…diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan	:	…diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	:	…diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	:	…diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif	:	…diisi hasil identifikasi
7.	Produk	:	…diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	:	…diisi hasil identifikasi

Sumber : PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

b. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Dalam penyelenggaraan standar pelayanan sangat diperlukan partisipasi masyarakat dan stakeholders ketika penyusunan maupun proses pelaksanaan standar pelayanan yang akan dilakukan. Peran partisipasi masyarakat sangat strategis untuk menetapkan kesepakatan bersama dalam penentuan standar pelayanan. Tujuan partisipasi masyarakat dalam pembahasan standar pelayanan adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan keperluan atau kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, dalam rangka mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi : Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan, Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas, Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan. Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain :

1) Diskusi Grup Terfokus *(Focused Group Discussion*), metode ini digunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
2) Dengar Pendapat *(Public Hearing),* metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

c. Penetapan Standar Pelayanan

Berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 sebelum melakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

d. Penerapan Standar Pelayanan

Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan standar pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan standar pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

e. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban

penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

a) Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
b) Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
c) Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

Menurut (Ulul, 2018) Pelayanan Publik memiliki 2 (dua) kata kunci yang hendaknya ‘melekat’ secara sinkron.

> “Pertama, pelayanan publik identik dengan kebutuhan warga negara/masyarakat. Kedua, pelayanan publik tidak lepas dari tugas dan kewajiban negara/pemerintah. Dari kedua hal tersebut, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai suatu aktivitas yang dilakukan pemerintah dalam mengurus segala hal yang di butuhkan masyarakat”.

Istilah pelayanan publik (*public service)* di Indonesia seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat 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 public, dimana dikatakan bahwa ada empat unsur dalam pelayanan publik, yaitu : 1) Penyedia layanan; 2) Penerima layanan; 3) Jenis layanan; 4) Kepuasan pelanggan. (Bharata, 2004)

Menurut Hayat (2017), Pelayanan publik mencakup seluruh aspek layanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat dan harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik merupakan sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi kepentingan rakyat. Pelayanan publik yang baik mendatangkan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam penyelenggaraan pelayanan, sudah menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan secara profesional, bertanggung jawab, dan optimal. Pelayanan yang optimal merupakan harapan seluruh lapisan masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas. Hal ini sejalan dengan pendapat (Sinambela et. al 2017) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut (Revida et. al, 2021) Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa, “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi yang dibutuhkannya sehingga masyarakat tidak mempunyai kendala dalam mengolah dan menggunakan sendiri. Sehingga waktu yang dibutuhkan relatif lebih cepat.

Adapun pengelompokkan jenis pelayanan publik Menurut (Widodo, 2013) yaitu :

a. Pelayanan Administratif
   Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayaran, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).
b. Pelayanan Barang
   Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya serta konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem.
c. Pelayanan Jasa
   Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan parasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Pada Hakekatnya Pelayanan Publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban pemerintahan sebagaimana yang telah tercantum di dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Penetapan kualitas pelayanan dikolaborasi dalam tiga sudut pandang.

a. Pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah).

b. Kualaitas yang ditetapkan.
c. Penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan

Menurut (Sasongko & Subagio, 2013). Kualitas pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh organisasi atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, organisasi atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Dalam hal ini, setiap warga negara mempunyai hak untuk menilai kualitas pelayanan yang diterima. walaupun sulit menilai kualitas pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat pelaksanaan pemberi pelayanan. Sedangkan menurut (Ibrahim, 2008) “Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai kebutuhan para pelanggan atau masyarakat”. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima. Konsep pelayanan prima dikenal sebagai pelayanan yang memuaskan atau apabila persepsi (yang dirasakan) melebihi harapan (Semil, 2018). Adapun pelayanan prima yang diharapakan oleh publik menurut (Priansa, 2017) yaitu :

a. Adanya kemudahan Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dan atau masalah yang dihadapi oleh publik
b. Memperoleh pelayanan yang baik, tanpa adanya gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar, yang dapat menyinggung publik
c. Mendapatkan perlakuan personal yang sama dengan pablik lainnya dalam memperoleh pelayanan d. pelayanan yang jujur dan terus terang, Artinya Apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dihindari hendaknya diberitahukan, sehingga organisasi publik tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penting bagi instansi pemerinta/lembaga negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta

meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

3. Kecamatan

Kecamatan merupakan lembaga yang ada dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia. Lembaga kecamatan menjadi penghubung antara masyarakat dan pemerintah desa maupun kelurahan dengan pemerintahan mulai kabupaten, kota, provinsi hingga pusat. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2018 tentang Kecamatan, Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Camat merupakan perangkat daerah Kabupaten/kota, bukan sebagai Kepala wilayah.

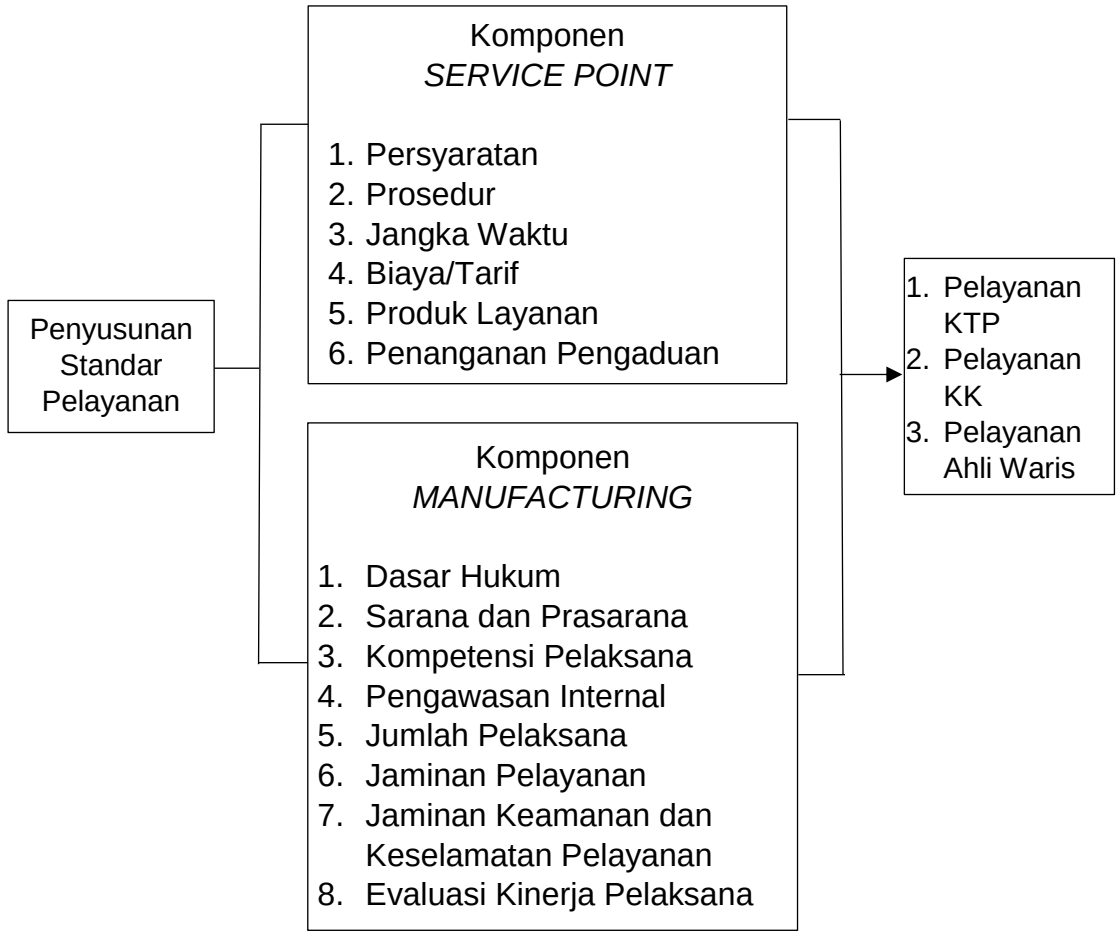
Peraturan walikota Kota Makassar No. 113 Tahun 2016 menjelaskan bahwa Kecamatan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan pemerintahan di wilayah kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kelurahan. Adapun dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) :

a. Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan umum;
b. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
c. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
d. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan Peratruan Daerah dan Peraturan Walikota;
e. pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
f. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
g. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
h. Pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan Daerah yang ada di kecamatan;
i. Pelaksanakan fungsi lain yang diperintahkan oleh walikota sesuai

Pelimpahan sebagian kewenangan bupati/ wali kota terhadap camat dilakukan untuk mengefektifkan penyelenggaraan pemerintahan daerah di kecamatan serta mengoptimalkan pelayanan publik di kecamatan sebagai perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan pengguna layanan atau masyarakat umum. Tujuannya agar tercapainya kewenangan tersebut menjadi lebih efektif dan efisien dalam melayani masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan terhadap organisasinya. Oleh karena itu, pemerintah kecamatan wajib mengikuti peraturan terbaru yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

4. Kerangka Pikir

Gambar 2.
Kerangka Pikir Penelitian



Sumber : PERMENPAN RB nomor 15 Tahun 2014