

**PELAKSANAAN TUGAS DAN FUNGSI PEMERINTAHAN
KECEMATAN TERNATE UTARA DALAM SISTEM
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT MENURUT
UNDANG-UNDANG NO. 9 TAHUN 2015
TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH**

Oleh :

Malik La Dahiri, SH.,MH

Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Maluku Utara

I. PENDAHULUAN

Pemerintahan daerah di Indonesia mengalami perubahan seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah. Sebelum menerapkan otonomi daerah, Indonesia menggunakan sistem sentralisasi, dimana seluruh keputusan berada di pemerintahan pusat. Sistem ini dianggap tidak berhasil karena selain terjadi ketidakseimbangan antara daerah yang satu dengan daerah yang lain, juga secara umum daerah perkembangannya sangat lambat karena lebih banyak menunggu kebijaksanaan dari pemerintah.

Desentralisasi dianggap sebagai sistem yang tepat diberlakukan karena Indonesia merupakan negara kepulauan yang besar sehingga urusan pemerintahan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Desentralisasi merupakan penyerahan wewenang pemerintahan oleh kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem NKRI.¹ Sistem ini lebih efektif karena sistem ini lebih cepat dalam menyelesaikan

¹ Sunarno, Siswanto. 2009. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Sinar Grafika: Jakarta. Hlm : 7

permasalahan yang ada di daerah tanpa menunggu putusan dari pemerintah pusat.²

Selain itu, beberapa alasan yang mendasari perlunya desentralisasi

- a. Mendorong terjadinya partisipasi dari bawah secara lebih luas.
- b. Mengakomodasi terwujudnya prinsip demokrasi.
- c. Mengurangi biaya akibat alur birokrasi yang panjang sehingga dapat meningkatkan efisiensi.
- d. Memberi peluang untuk memanfaatkan potensi daerah secara optimal.
- e. Mengakomodasi kepentingan politik.
- f. Mendorong peningkatan kualitas produk yang lebih kompetitif.

Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dilaksanakan dengan asas otonomi daerah yang artinya ialah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat, sesuai peraturan perundang-undangan. Hal ini mengandung makna bahwa urusan pemerintahan pusat menjadi kewenangan pusat tidak mungkin dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya oleh pemerintah pusat guna kepentingan pelayanan umum pemerintahan dan kesejahteraan rakyat di semua daerah. Apalagi kondisi geografis, sistem politik, hukum, sosial, dan budaya sangat beraneka ragam dan bercorak, di sisi lain NKRI yang meliputi daerah-daerah kepulauan dan wilayah negara yang sangat luas. Oleh sebab itu, hal-hal mengenai urusan pemerintahan yang

² (<http://edukasi.kompasiana.com/2012/03/12/sentralisasi-dan-desentralisasi-446315.html>): diakses 10 Februari 2016

dapat dilaksanakan oleh daerah itu sendiri, sangat tepat diberikan kebijakan otonomi sehingga setiap daerah akan lebih mampu dan mandiri untuk memberikan pelayanan dan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat di daerah.³

Dalam otonomi daerah, kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-Undang ini mengatur mengenai pembagian fungsi pemerintah daerah dengan pemerintah pusat. Dalam menyelenggarakan pemerintahan, pemerintah menggunakan asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan.

Pelaksanaan pemerintahan daerah di Indonesia melalui otonomi daerah memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada pemerintah daerah untuk menjalankan pemerintahan daerah berdasarkan wewenangnya masing-masing yang mana telah diatur dengan jelas dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang telah mengalami perubahan pertama melalui Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 dan perubahan kedua melalui Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008. Dan direvisi menjadi Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah.

Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas beberapa kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang.

Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2012 Pasal 126 dijelaskan bahwa:

- (1) Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

³ Ibid., Hlm : 6

- (2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
- (3) Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:
 - a. mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - b. mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum
 - c. mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - d. mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - e. mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - f. membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan
 - g. melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.
- (4) Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten/kota dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (5) Camat dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah kabupaten/kota.

- (6) Perangkat kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) bertanggung jawab kepada camat.
- (7) Pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), dan ayat (6) ditetapkan dengan peraturan bupati atau walikota dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka sudah jelas apa yang menjadi tugas dan tanggungjawab Pemerintah Kecamatan yaitu antara lain melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Pemerintahan yang baik akan terwujud apabila tugas-tugas pemerintahan dapat terlaksana dengan baik. Namun kenyataannya, tugas-tugas tersebut tidak berjalan secara efektif. Misalnya, dalam lingkup pemerintahan kecamatan terkadang tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak berjalan optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa⁴

“Peraturan yang ada telah cukup menjelaskan kedudukan, fungsi, hak serta kewajiban seorang camat. Begitu juga hubungan camat dengan organisasi atau unit kerja pemerintah lainnya, telah ada pembagian kewenangan yang jelas. Akan tetapi, kewenangan camat yang bersifat strategis masih kurang dan pelayanannya sangat buruk karena lebih diutamakan kepentingan pribadi daripada kepentingan umum masyarakat melakukan sebuah pengurusan administrasi dalam hal surat izin usaha dan surat rekomendasi KTP atau surat keterangan Penduduk ini sangat sulit sekali, karena jarang hadir dikantor. Camat selalu disibukkan dengan kegiatan

⁴ (Akmal Khairi, Analisis Pemberdayaan Peran dan Fungsi Camat, Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei – Agustus 2010, Volume 17, Nomor 2, Hlm. 160 – 169, <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/637/622>):

administratif dan seremonial, sedangkan kewenangan untuk melaksanakan pelayanan sangat sedikit”

II. P E M B A H A S A N

A. Pemerintahan di Indonesia

1. Pengertian Pemerintahan

Di lingkungan para ahli hukum tata negara, pemahaman mengenai pengertian pemerintahan masih belum ada kesepakatan yang sama. Hal ini disebabkan ada cara pandangan yang berbeda dalam memberikan pengertian tentang pemerintahan. Pemerintahan secara etimologi kata pemerintah berasal dari kata “perintah” yang berarti sesuatu yang harus dilaksanakan, yang kemudian mendapat imbuhan sebagai berikut:⁵

- a) Mendapat awalan “pe-” menjadi kata “pemerintah” berarti badan atau organ elit yang melaksanakan pekerjaan mengurus suatu negara atau organ yang menjalankan pemerintahan.
- b) Mendapat akhiran “-an” menjadi kata “pemerintahan” berarti perihal, cara, perbuatan atau urusan dari badan yang berkuasa dan memiliki legitimasi.

Unsur-unsur yang terkandung di dalam kata dasar “perintah” antara lain:

1. Ada dua pihak yaitu yang memerintah dan yang diberi perintah.
2. Ada wewenang untuk memberi perintah.
3. Keharusan yaitu kewajiban melaksanakan perintah yang sah.
4. Antara pihak yang memerintah dan yang diberi perintah terdapat hubungan timbal balik baik secara vertikal maupun horizontal.

⁵⁵ (adamaminbahar.blogspot.com/2012/02/pengertianpemerintahan.html)

Selain itu, berikut beberapa pengertian pemerintahan menurut para ahli

a). Menurut R.Mac Iver :

Government is the organization of men under authority...how men can be governed. (Pemerintahan adalah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan...bagaimana manusia itu dapat diperintah).

b) Menurut W.Sayre :

Government is best defined as the organized agency of the state, expressing and exercising its authority.

(Pemerintah dalam definisi terbaiknya adalah sebagai organisasi negara, yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya).

Dalam UU Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah, kata pemerintah, pemerintahan, pemerintah daerah, pemerintahan daerah jelas dibedakan artinya satu sama lain. Dalam ketentuan umum dirumuskan bahwa pemerintahan adalah pemerintah pusat, yaitu Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintah Negara menurut Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan kata pemerintahan daerah adalah gubernur, bupati, atau walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara, pemerintahan daerah. Sementara itu, kata pemerintahan daerah dikaitkan dengan pengertian penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁶

⁶ Asshiddiqie, Jimly. 2008. *Pokok-Pokok Hukum Tata Negara Indonesia Pasca Reformasi*. PT. Bhuana Ilmu Populer: Jakarta. Hlm : 411

Dengan demikian, kata pemerintahan dalam arti penyelenggara pemerintah dibedakan dari kata pemerintah yang merupakan subjek penyelenggaraannya. Pemerintah daerah adalah gubernur, bupati, dan walikota tepatnya masing-masing disebut sebagai kepala pemerintahan daerah provinsi, kabupaten, dan kota. Dalam UUD 1945, pembedaan kedua istilah pemerintah dan pemerintahan itu juga tergambar pada judul Bab III, “Kekuasaan Pemerintahan Negara” dan Bab VI “Pemerintah Daerah”. Demikian pula dalam Pasal 18 ayat (2), (3), (5), dan ayat (6), perumusannya dimulai dengan “pemerintahan daerah” sebagai subjek kalimat⁷ (Jimly Asshiddiqie, 2008: 411 – 412). Misalnya pasal 18 ayat (2) berbunyi: “Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan” Pasal 18 ayat (3) menentukan:

“Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota memiliki DPRD yang anggota-amggotanya dipilih melalui pemilihan umum”

Kata pemerintah dan pemerintahan itu sendiri pada pokoknya berasal dari akar kata perintah. Kita tidak tahu dari mana dan bagaimana asal muasalnya sehingga kata *government* dan *to govern* dalam bahasa Inggris atau “*government*” dalam bahasa Belanda dialihbahasakan menjadi “pemerintah” yang berasal dari kata perintah dan memerintah itu. Sebenarnya, istilah yang lebih tepat dalam bahasa Indonesia seharusnya adalah pengurus. Kata *to govern* lebih cocok diindonesiakan menjadi “mengurus” daripada “memerintah”, sehingga *government* sebaiknya disebut pengurus, bukan pemerintah. Bung Hatta pernah menggunakan istilah ini dengan menyebut konsep Negara Indonesia sebagai konsep “Negara pengurus”. Hanya sayangnya, Bung Hatta menggunakan istilah itu sebagai terjemahan dari *welfare state* yang dikaitkannya dengan ketentuan Bab XIV UUD 1945 itu sendiri sebelum perubahan UUD 1945 pada tahun 2002, adalah kesejahteraan sosial. Di samping itu,

⁷ Ibid., Hlm : 412

kata pemerintah itu sendiri sekarang ini sudah terlanjur dipakai secara meluas dan tercantum dalam ketentuan mulai dari UUD 1945 sampai ke peraturan-peraturan terendah, semua menggunakan istilah pemerintah dan pemerintahan. Oleh karena itu, walaupun istilah pemerintah dan pemerintahan dianggap tidak dapat diubah lagi, maka setidaknya dalam konsep kata pemerintah dan pemerintahan itu kita kembangkan dalam konteks pengertian pengurus, dari istilah *government* dalam bahasa Inggris-British. Dalam konstitusi Amerika Serikat, yang disebut sebagai *the government of the United States of America* adalah mencakup kekuasaan presiden dan kongres. Sedangkan kata *government* dalam tradisi Inggris terbatas pengertiannya hanya untuk pemerintahan eksekutif saja. Hanya saja, luas-sempitnya pengertian yang terkait dengan perbedaan tradisi Inggris dan Amerika Serikat itu berhubungan dengan istilah yang sama, yaitu perbedaan dalam memberi arti terhadap kata *government*. Sedangkan dalam perumusan Pasal 18 UUD 1945, yang diartikan secara luas adalah “pemerintahan daerah” yang mencakup juga fungsi legislatif di daerah, sedangkan yang diartikan secara sempit adalah “pemerintahan daerah” yang hanya mencakup cabang eksekutif saja, yaitu gubernur, bupati, atau walikota beserta perangkat daerahnya sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah⁸

Seperti dikemukakan di atas, kata pemerintah dan pemerintahan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dibedakan bukan dari segi luas-sempit pengertiannya, tetapi pemerintahan diartikan sebagai subjek pemegang kekuasaan pemerintahan yang pada tingkat pusat identik dengan presiden, dan di daerah identik dengan gubernur, bupati, walikota yang disebut sebagai pemerintah daerah beserta perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah. Menurut Pasal 3 ayat (2), dalam perkataan pemerintah daerah terkandung pengertian kepala daerah dan perangkat daerah. Misalnya, jika disebut Pemerintah Daerah

⁸ Ibid., Hlm : 414

Provinsi, artinya gubernur dan perangkat daerah provinsi; jika disebut Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, artinya bupati/walikota beserta perangkat daerah kabupaten/kota yang bersangkutan.

Sementara itu, perkataan “pemerintahan daerah” dikaitkan dengan pengertian penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa di satu pihak pemerintahan itu lebih luas cakupan pengertiannya, karena di dalamnya tercakup pula fungsi kekuasaan legislatif.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), baik di daerah provinsi, kabupaten, atau kota, sebagai lembaga perwakilan rakyat daerah adalah juga unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah. Di pihak lain kata pemerintahan itu sendiri juga dapat mencakup pengertian proses penyelenggaraan pemerintahan, di samping pengertiannya sebagai subjek penyelenggaraan pemerintahan⁹

2. Pemerintahan Pusat

Pemerintahan Pusat berdasarkan Ketentuan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Pusat selanjutnya disebut Pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintah Negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintahan pusat terdiri atas perangkat negara yang terdiri dari presiden dan para pembantu presiden, yaitu wakil presiden, para menteri, dan lembaga-lembaga pemerintahan pusat.

⁹ Ibid., Hlm : 415

Lembaga negara dalam pemerintahan pusat ada tiga lembaga yaitu lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif¹⁰

a. Lembaga eksekutif

Lembaga eksekutif dilaksanakan oleh pemerintahan (presiden atau raja dengan bantuan menteri-menteri dan kabinet) .

b. Lembaga legislatif

Lembaga yang memegang kekuasaan membuat undang-undang sebagai sistem lembaga perwakilan rakyat.

c. Lembaga yudikatif

Lembaga yang melaksanakan kekuasaan kehakiman yang dipimpin oleh sebuah Mahkamah Agung¹¹

3. Pemerintahan Daerah

Pemerintahan daerah di Indonesia dalam bab tersendiri dalam UUD 1945, yaitu dalam bab VI dengan judul “pemerintahan daerah”. Dalam UUD RIS 1949, ketentuan mengenai hal itu termaktub dalam pasal 42-67 dan dalam UUDS 1950 pada pasal 131 dan 132. Bahkan sejak sebelum kemerdekaan, sudah banyak pula peraturan yang dibuat untuk mengatur mengenai persoalan pemerintahan di daerah dan persoalan yang berkaitan dengan soal desentralisasi. Sejak tahun 1930 sampai dengan sekarang, dapat dikemukakan berbagai peraturan seperti di bawah ini, yaitu¹²

a. *Decentralisatie Wet* Tahun 1903;

b. *BestuurS. H. ervooming* Tahun 1922;

¹⁰ Sukardja, Ahmad. 2012. *Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Fikih Siyasah*. Sinar Grafika: Jakarta Timur. Hlm : 126

¹¹ Ibid., Hlm : 141

¹² Asshiddiqie, Jimly. 2008. *Pokok-Pokok Hukum Tata Negara Indonesia Pasca Reformasi*. PT. Bhuana Ilmu Populer: Jakarta. Hlm : 386

- c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1945;
- d. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan di Daerah;
- e. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1957 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah;
- f. Penetapan Presiden Nomor 6 Tahun 1959 tentang Pemerintah Daerah;
- g. Penetapan Presiden Nomor 5 Tahun 1960;
- h. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1965 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah;
- i. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah;
- k. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pemerintahan Desa;
- l. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah beserta berbagai peraturan pelaksanaannya yang ditetapkan pada tahun 1999 dan tahun 2000;
- m. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan daerah beserta peraturan-peraturan pelaksanaannya;
- n. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah beserta peraturan-peraturan pelaksanaannya.

Menurut Undang-Undang Dasar 1945, berdasarkan penjelasan dinyatakan bahwa daerah Indonesia akan dibagi dalam daerah provinsi dan daerah provinsi akan dibagi pula dalam daerah yang lebih kecil. Di daerah-daerah yang bersifat otonom atau bersifat daerah administrasi belaka, semuanya menurut aturan yang akan ditetapkan dengan undang-undang. Di daerah-daerah yang bersifat otonom akan diadakan badan perwakilan daerah. Oleh karena itu, di

daerah pun pemerintahan akan bersendi atas dasar permusyawaratan.

Perubahan kedua Undang-Undang Dasar 1945 tentang pemerintahan daerah, dalam Pasal 18, dinyatakan sebagai berikut:

- a. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota dan tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang.
- b. Pemerintahan daerah provinsi, kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
- c. Pemerintahan daerah provinsi, kabupaten, dan kota memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
- d. Gubernur, bupati, dan walikota masing-masing sebagai kepala pemerintahan daerah provinsi, kabupaten, dan kota dipilih secara demokratis.
- e. Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan oleh urusan pemerintahan pusat.
- f. Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain, untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.
- g. Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam undang-undang.

Dalam Pasal 18A UUD 1945, diamanatkan tentang hubungan wewenang antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota, atau antara provinsi, kabupaten serta

kota, diatur dengan undang-undang dengan memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah. Di samping itu, hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, serta sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang.

Demikian pula dalam Pasal 18B UUD 1945, dinyatakan bahwa Negara mengakui dan menghormati satuan-satuan pemerintah daerah yang bersifat khusus, atau yang bersifat istimewa yang diatur dengan undang-undang. Negara juga mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia yang diatur dalam undang-undang¹³ Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 maka kebijakan/politik hukum yang ditempuh oleh pemerintah terhadap pemerintahan daerah yang dapat mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan, menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah, dengan mempertimbangkan prinsip demokratis, pemerataan, keadilan, keistimewaan, dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Perjalanan otonomi daerah, khususnya dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dalam sejarah penyelenggaraan otonomi daerah, kelihatannya hanya mampu bertahan selama lima tahun akibat adanya perubahan dinamis dalam kehidupan ketatanegaraan di Indonesia. Perubahan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, akibat implikasi dengan adanya amandemen

¹³ Sunarno, Siswanto. 2009. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Sinar Grafika: Jakarta. Hlm : 2-4

UUD 1945 mulai perubahan pertama sampai dengan perubahan keempat. Di samping itu, juga memperhatikan ketetapan-ketetapan MPR-RI, yang harus dijabarkan dalam bentuk undang-undang.

Dalam ketetapan MPR-RI Nomor VI/MPR/2002, tentang rekomendasi atas laporan pelaksanaan putusan MPR-RI, oleh Presiden, DPA, DPR, BPK, dan MA dalam sidang tahunan MPR-RI tahun 2002. Demikian pula dalam putusan MPR-RI nomor 5/MPR/2003 tentang penugasan kepada pimpinan MPR-RI untuk menyampaikan saran atas laporan pelaksanaan keputusan MPR-RI oleh Presiden, DPR, BPK, dan MA dalam sidang tahunan MPR-RI.¹⁴

Perubahan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, juga memperhatikan undang-undang yang terkait di bidang politik, diantaranya Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2003 tentang pemilihan Umum Anggota DPR, DPD, dan DPRD. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2003 tentang pemilihan presiden dan wakil presiden, selain itu juga dengan memperhatikan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang pemerintahan daerah menurut Pasal 1 angka 3 UU No 9 Tahun 2015, Pemerintah daerah meliputi Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

4. Pemerintahan Kabupaten/Kota

Kabupaten adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah provinsi. Pemerintahan kabupaten terdiri atas pemerintah kabupaten dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) kabupaten. Pemerintah kabupaten terdiri atas bupati dan perangkatnya. Selain kabupaten, pembagian wilayah administratif setelah provinsi adalah kota. Secara umum, baik kabupaten dan kota memiliki wewenang yang sama. Kabupaten bukanlah bawahan dari provinsi. Kabupaten maupun kota merupakan daerah otonom yang diberi wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan

¹⁴ Ibid., Hlm : 5

pemerintahannya sendiri. Dalam menjalankan tugasnya bupati dibantu oleh wakil bupati. Masa jabatan bupati adalah 5 tahun.

5. Pemerintahan Kecamatan

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan peraturan daerah berpedoman pada peraturan pemerintah, pembentukan kecamatan dapat berupa pemekaran dengan menyatukan beberapa wilayah desa dan/atau kelurahan dari beberapa kecamatan lain. Kecamatan sebagaimana dimaksud mempunyai kedudukan, tugas pokok dan fungsi organisasinya (Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan). Sebagai berikut :

- 1) Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah.
- 2) Kecamatan dipimpin oleh Camat
- 3) Camat berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui sekretaris daerah.

Selanjutnya dalam Pasal 48 diatur mengenai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

- 1) Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
- 2) Camat dalam melaksanakan tugas pokok dimaksud ayat (1) pasal ini, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
 - b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.

- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.
- g. Mengkoordinasikan kegiatan pengelolaan kebersihan.
- h. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan.
- i. Pelaksanaan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya.
- j. Pelaksanaan kesekretarian.

Mengenai susunan organisasi kecamatan diatur dalam Pasal 49 sebagai berikut:

- 1) Susunan Organisasi Kecamatan, terdiri atas :
 - a. Camat;
 - b. Sekretariat;
 - 1. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
 - 2. Subbagian Keuangan dan Perlengkapan.
 - c. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum;
 - d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
 - e. Seksi Perekonomian dan Pembangunan;
 - f. Seksi Kesejahteraan Sosial;

g. Seksi Pengelolaan Kebersihan.

Pembentukan kecamatan harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan Pasal 3 dinyatakan bahwa pembentukan kecamatan harus memenuhi syarat administratif, teknis, dan fisik kewilayahan.

Mengenai syarat administratif pembentukan kecamatan diatur dalam PP No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan Pasal 4 sebagai berikut:

Syarat administratif pembentukan kecamatan meliputi:

- a. Batas usia penyelenggaraan pemerintahan minimal 5 (lima) tahun;
- b. Batas usia pemerintahan desa dan/atau kelurahan yang akan dibentuk menjadi kecamatan minimal 5 (lima) tahun.
- c. Keputusan badan permusyawaratan (BPD) atau nama lain untuk desa dan forum komunikasi kelurahan atau nama lain untuk kelurahan di seluruh wilayah kecamatan baik yang menjadi calon cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan.
- d. Keputusan kepala desa atau nama lain untuk desa dan keputusan lurah atau nama lain untuk kelurahan di seluruh wilayah kecamatan baik yang akan menjadi cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan.
- e. Rekomendasi dengan gubernur.

Selanjutnya, syarat fisik kewilayahan diatur dalam Pasal 6 PP No. 19 Tahun 2008 sebagai berikut:

- 1) Cakupan wilayah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 untuk daerah kabupaten paling sedikit terdiri atas 10 desa/kelurahan dan untuk daerah kota paling sedikit terdiri atas 5 desa/kelurahan.
- 2) Lokasi calon ibukota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 memperhatikan aspek tata ruang, ketersediaan fasilitas, aksesibilitas, kondisi dan letak geografis, kependudukan, sosial ekonomi, sosial politik, dan sosial budaya.
- 3) Sarana dan prasarana pemerintahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 meliputi bangunan dan lahan untuk kantor camat yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain syarat administratif, terdapat pula syarat teknis yang diatur dalam Pasal 7 PP No. 19 Tahun 2008 sebagai berikut:

- 1) Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 meliputi:
 - a. jumlah penduduk;
 - b. luas wilayah;
 - c. rentang kendali penyelenggaraan pelayanan pemerintahan;
 - d. aktivitas perekonomian;
 - e. ketersediaan sarana dan prasarana.
- 2) Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinilai berdasarkan hasil kajian yang dilakukan pemerintah kabupaten/kota sesuai indikator sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Pemerintah ini.

B. Efektivitas Tugas dan Fungsi Pemerintahan Kecamatan

Namun di antara semua tugas pokok dan fungsi kecamatan di atas, yang menjadi pokok penelitian penulis adalah tugas dan

fungsi kecamatan dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan

peneliti melakukan penelitian di Kecamatan Ternate Utara dengan memberikan pertanyaan kepada masing-masing 3 (tiga) pegawai kecamatan bidang pelayanan/pelayan publik tiap kecamatan. Adapun pertanyaan yang diberikan berupa bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan kecamatan kepada masyarakat, hal yang menjadi dasar hukum dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, hal yang menjadi prioritas utama bagi pelayan publik dalam memberikan pelayanan, waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bagaimana menyikapi kendala yang dihadapi, klaim masyarakat terhadap ketidakpuasan pelayanan, biaya administrasi yang dibebankan dalam pelayanan, jumlah permintaan pelayanan dari masyarakat per hari, presentase kehadiran pegawai pelayan publik, dan jumlah permintaan yang ditangani setiap pegawai kecamatan.

Selain memberikan pertanyaan kepada pelayan publik/pegawai kecamatan, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada masing-masing 3 (tiga) anggota masyarakat tiap kecamatan berupa bentuk pelayanan apa yang dimintakan, puas tidaknya terhadap pelayanan yang diperoleh, kendala yang dihadapi dalam memintakan salah satu bentuk pelayanan di kecamatan, biaya administrasi yang dibebankan dalam pengurusan salah satu bentuk pelayanan, sikap dalam menghadapi kendala saat memintakan bentuk pelayanan, dan saran-saran agar pelayanan publik lebih baik di masa yang akan datang.

1. Kecamatan Ternate Utara

a. Pelayan Publik/Pegawai Kecamatan

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan kuisioner kepada tiga pegawai kecamatan sebagai responden. Adapun tanggapan dari responden dari lokasi penelitian sebagai berikut:

Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa:

- 1) Pelayanan Kartu Tanda Penduduk/Kartu Keluarga
- 2) Pelayanan kewarisan/ahli waris
- 3) Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
- 4) Pelayanan Pengesahan
- 5) Pelayanan Surat Pindah antar Daerah

Adapun yang menjadi prioritas utama dalam pemberian pelayanan bagi pelayan publik kecamatan adalah ketepatan waktu penyelesaian, kenyamanan tempat pelayanan, perilaku yang baik bagi petugas pelayanan.

Mengenai waktu yang diperlukan pelayan publik kecamatan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat menurut responden diusahakan 1 (satu) hari tapi terkadang lebih dari itu jika masyarakat tidak memiliki kelengkapan berkas administrasi yang diajukan.

Mengenai kendala yang dihadapi pelayan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa tidak lengkapnya kelengkapan administrasi yang diajukan masyarakat atau persyaratan yang dibutuhkan tidak dilampirkan. Untuk mengatasi kendala tersebut, pelayanan publik kecamatan memberikan pengertian kepada masyarakat, meminta masyarakat melampirkan persyaratan yang diminta dan menghadapi masyarakat dengan sabar. Selain pelayan publik (dalam hal ini

pegawai kecamatan), dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terkadang masyarakat juga melakukan klaim atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diperoleh.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat juga memerlukan biaya administrasi. Menurut salah satu responden, untuk pelayanan KTP atau KK dipungut biaya administrasi sekitar Rp 100.000,00 dan untuk pelayanan yang lain terkadang dipungut biaya sekitar Rp 20.000,00 di mana jumlah permintaan bentuk pelayanan dari masyarakat setiap harinya ± 30 untuk permintaan pelayanan KTP/KK dan permintaan lainnya sekitar 1 sampai 4 permintaan.

Selanjutnya menurut responden, persentase kehadiran pegawai pelayan publik mencapai 100% di mana setiap pelayan publik menangani 4- 5 permintaan dari masyarakat.

b. Masyarakat

Bentuk-bentuk pelayanan yang dimintakan oleh responden di kecamatan berupa pengurusan surat keterangan kependudukan maupun yang berhubungan dengan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Ternate Utara .

Mengenai kendala yang dihadapi responden dalam pelayanan kecamatan berupa keterlambatan dalam penyelesaian KTP dikarenakan petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum profesional dalam menangani penyelesaian KTP, untuk mengatasi kendala tersebut responden melakukan protes ke petugas yang bersangkutan ataukah melaporkan ke pimpinan.

Saran masyarakat untuk pemerintah kecamatan dalam melayani publik di masa yang akan datang diharapkan agar pegawai kecamatan serta staf kecamatan diberikan keterampilan

yang berhubungan dengan tugasnya agar pelayanan publik lebih baik dan profesional di masa yang akan datang.

2. Kecamatan Ternate Utara

a. Pelayan Publik/Pegawai Kecamatan

Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa:

- 1) Pelayanan Kartu Tanda Penduduk/Kartu Keluarga
- 2) Pelayanan kewarisan/ahli waris
- 3) Pelayanan Pegawai yang Pensiun (Pengesahan Taspen)
- 4) Pelayanan Pembuatan Akta Tanah
- 5) Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

Adapun yang menjadi prioritas utama dalam pemberian pelayanan bagi pelayan publik kecamatan adalah tergantung jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pelayanan publik kecamatan memprioritaskan pemberian pelayanan secara cepat dan tidak memberatkan warga.

Mengenai waktu yang diperlukan pelayan publik kecamatan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat menurut responden bergantung pada jenis pelayanan dan kelengkapan berkas masyarakat. Apabila berkasnya telah lengkap maka pelayanan juga cepat. Responden lain mengemukakan khusus pengurusan KTP bergantung pada jaringan internet sehingga membutuhkan waktu 1-2 hari pelayanan. Sedangkan, responden lainnya mengemukakan bahwa pelayanan membutuhkan waktu 5 hari kerja

Mengenai kendala yang dihadapi pelayan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa saat

pemberian pelayanan KTP masih sulitnya memasukkan data baru dalam pengurusan KTP baru, serta pengurusan pengaktifan data harus melalui Dinas Catatan Sipil, menyulitkan warga untuk mengaktifkan data mereka di Dinas Catatan Sipil. Selain itu, menurut responden lain kendala lain yang dihadapi berupa tidak lengkapnya berkas yang dimasukkan oleh masyarakat. Untuk mengatasi kendala tersebut pelayan publik kecamatan memberikan penjelasan yang baik sehingga masyarakat paham dan mengerti pentingnya berkas yang lengkap sehingga pelayanan yang dimintakan cepat diselesaikan.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terkadang masyarakat juga melakukan klaim atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diperoleh bahkan bentuk ketidakpuasan masyarakat diadukan ke Walikota padahal pelayan publik tidak bermaksud mempersulit pelayanan yang dimintakan.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat juga memerlukan biaya administrasi. Menurut responden, untuk pelayanan yang dimintakan dikenakan biaya administrasi sesuai dengan rincian biaya yang telah diatur dalam Peraturan Daerah di mana jumlah permintaan bentuk pelayanan dari masyarakat setiap harinya.

Selanjutnya menurut responden, persentase kehadiran pegawai pelayan publik sekitar 80% di mana setiap pelayan publik menangani 2- 5 permintaan dari masyarakat. Namun, menurut responden lain memaparkan jawaban lain yaitu setiap pelayan publik setiap harinya melayani 1-2 orang.

b. Masyarakat

Bentuk pelayanan yang responden mintakan di kecamatan yaitu pembuatan KTP. Dalam pengurusan KTP responden dikenakan biaya administrasi. Menurut Responden, pelayanan yang diberikan cepat sehingga memuaskan responden. Jika ada kendala yang dihadapi responden menghadap langsung kepada kepala kantor kecamatan setempat.

Saran responden untuk pelayanan publik, diharapkan ke depan nantinya agar semua aparat yang ada di kecamatan bisa bekerja lebih profesional lagi dan bisa meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat agar masyarakat lebih puas terhadap pelayanan di kecamatan.

3. Kecamatan Manggala

a. Pelayan Publik/Pegawai Kecamatan

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan kuisioner kepada tiga pegawai kecamatan sebagai responden. Adapun tanggapan dari responden dari lokasi penelitian sebagai berikut:

Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa:

- 1) Pelayanan Kartu Tanda Penduduk/Kartu Keluarga
- 2) Pelayanan surat keterangan ahli waris
- 3) Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 4) Pelayanan Pembuatan Akta Jual-Beli
- 5) Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

Adapun yang menjadi prioritas utama dalam pemberian pelayanan bagi pelayan publik kecamatan adalah kelengkapan berkas yang dimasukkan serta fokus pada orientasi pelayanan publik program utama berupa pelayanan administrasi, kebersihan lingkungan, penataan PK. 5, kemasyarakatan dan tugas-tugas lainnya.

Mengenai waktu yang diperlukan pelayan publik kecamatan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat menurut responden yaitu untuk transaksi Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara (PPATS) paling lama 2 (dua) hari sedangkan pelayanan KTP atau KK memerlukan waktu 1 (satu) hari.

Mengenai kendala yang dihadapi pelayan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa tidak lengkapnya.

kelengkapan administrasi atau persyaratan yang dimiliki serta sarana dan prasarana kecamatan yang belum memadai. Selain itu masyarakat sering melakukan pengurusan tanpa mengikuti prosedur pelayanan. Untuk mengatasi kendala tersebut pelayan publik kecamatan memberikan penjelasan kepada masyarakat agar mengikuti prosedur pelayanan, menyarankan untuk melengkapi persyaratan serta menggunakan sarana lain jika sarana yang digunakan sebelumnya rusak. Selain itu pelayan publik (dalam hal ini pegawai kecamatan), dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terkadang masyarakat juga melakukan klaim atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diperoleh dikarenakan masyarakat tidak mengerti tentang aturan dan Standar Operasional Pelayanan (SOP) namun jika telah diberikan pemahaman maka masyarakat bisa mengerti.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat juga memerlukan biaya administrasi. Menurut responden, untuk PPATS dikenakan biaya administrasi sesuai ketentuan yang berlaku. Selain itu, untuk pelayanan kependudukan dibebankan biaya administrasi berdasarkan ketentuan Perda, tetapi terdapat tahapan-tahapan yang tidak dikenakan biaya jika tidak kena denda (gratis). Adapun jumlah permintaan bentuk pelayanan dari masyarakat setiap harinya \pm 50-80 di mana masyarakat bersamaan atau serentak melakukan pengurusan KTP/KK pada sebelum hari berakhir yang ditentukan oleh kantor kecamatan.

Selanjutnya menurut responden, persentase kehadiran pegawai pelayan publik mencapai 90-99%. Mengenai jumlah permintaan yang dilayani setiap pegawainya, responden memaparkan bahwa rata-rata jumlah pegawai dengan jumlah permintaan tidak seimbang artinya pelayan publik jauh lebih banyak dibanding dengan permintaan.

b. Masyarakat

Bentuk pelayanan yang responden mintakan yaitu pembuatan KTP. Dalam pengurusan KTP responden tidak mengeluarkan biaya administrasi tetapi selalu mendapatkan kendala dalam pembuatan KTP karena proses pembuatannya lambat. Jika mendapatkan kendala dalam pelayanan, responden bertanya kepada petugas kecamatan.

Saran responden untuk kecamatan diharapkan dalam proses perekrutan pegawai agar merekrut calon pegawai yang ulet dan profesional dalam tugasnya di kecamatan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan di Kota kecamatan serta minimnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang dimintakan. Pelayanan yang diberikan menurut hemat peneliti belum sesuai dengan standar pelayanan serta belum memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang tertera dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

C. Faktor-Faktor Apa yang menjadi kendala dalam Pemberian Pelayanan kepada Masyarakat

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, adapun yang menjadi faktor-faktor yang berperan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Faktor yang berasal dari Pelayan Publik/ Pegawai Kecamatan Bidang Pelayanan

a. Profesionalitas Pegawai

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah kecamatan seringkali lamban dalam penyelesaian pelayanan untuk masyarakat karena belum profesionalnya pegawai kecamatan dalam melayani masyarakat. Dalam hal ini seharusnya pegawai kecamatan diberikan keahlian khusus dalam bidangnya agar kedepannya pegawai kecamatan dalam menangani masyarakat lebih baik lagi dan profesional dalam bidangnya masing-masing

b. Pemahaman Pegawai Kecamatan terhadap Standar Operasional Pelayanan dan Dasar Hukum Pelayanan

Masih kurangnya pemahaman pegawai kecamatan terhadap Standar Operasional Pelayanan dan dasar hukum dalam pemberian pelayanan menyebabkankinerja pegawai kecamatan menjadi sangat buruk. Selain itu, hal ini juga berdampak pada ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh. Pelayanan cenderung menjadi lama dengan prosedur yang sulit.

c. Sarana dan Prasarana Kecamatan

Minimnya sarana dan prasarana yang dimiliki kecamatan juga menghambat jalannya proses pelayanan. Pemberian bentuk pelayanan yang tidak disertai sarana yang memadai di kantor kecamatan menyebabkan pelayanan berlangsung lama terlebih jika sarana yang digunakan dalam keadaan rusak.

2. Faktor yang Berasal dari Masyarakat

a. Kelengkapan berkas yang menjadi syarat administrasi pengurusan bentuk pelayanan

Masyarakat yang memintakan bentuk pelayanan di kecamatan seringkali membawa berkas yang merupakan persyaratan

pengurusan kurang lengkap sehingga proses dalam pengurusan berkas menjadi lambat. Kurang lengkapnya berkas menyebabkan lamanya proses pengurusan dikarenakan masyarakat diharuskan melengkapi berkas tersebut terlebih dahulu sebelum dilayani oleh pegawai kecamatan.

a. Ketertiban masyarakat

dalam melakukan pengurusan di kantor kecamatan Masyarakat dalam melakukan pengurusan di kantor kecamatan dalam hal permintaan bentuk pelayanan terkadang tidak mengikuti prosedur yang telah ditentukan. Masyarakat cenderung bersikap tidak tertib dalam pengurusan di kantor kecamatan sehingga pelayanan di kantor kecamatan menjadi tidak terlaksana sebagaimana mestinya.

d. Pengetahuan masyarakat

Dalam hal ini masyarakat kurang memiliki pengetahuan tentang prosedur dan persyaratan administrasi yang harus dilengkapi dalam hal permintaan bentuk pelayanan di kecamatan. Kurangnya pengetahuan masyarakat akan hal ini dikarenakan pihak kecamatan kurang memberikan penyuluhan bagaimana cara atau proses pengurusan di kantor kecamatan.

III. PENUTUP

Pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan di Kota Ternate belum efektif. Hal ini didasarkan pada pemberian pelayanan yang belum optimal oleh pegawai kecamatan serta minimnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang dimintakan. Pelayanan yang diberikan menurut hemat peneliti belum sesuai dengan standar pelayanan serta belum memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak

diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

DAFTAR PUSTAKA

Asshiddiqie, Jimly. 2008. *Pokok-Pokok Hukum Tata Negara Indonesia Pasca Reformasi*. PT. Bhuana Ilmu Populer: Jakarta.

Busro, Abubakar dan Abu Daud Busro. 1985. *Hukum Tata Negara*. Ghalia Indonesia: Jakarta Timur.

Sukardja, Ahmad. 2012. *Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Fikih Siyasah*. Sinar Grafika: Jakarta Timur

Sunarno, Siswanto. 2009. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Sinar Grafika: Jakarta

A Hhaedar Alwasilah, , 2002. *Pokok kualitatif :dasar-dasar merancang dan melakukan pelitian kualitatif*. Penerbit: Pustaka jaya. Jakarta,

Syarifin, Pipin dan Dedah Jubaedah. 2006. *Pemerintahan Daerah di Indonesia*. CV Pustaka Setia: Bandung.

Muhammmad Nazir,.(1999). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta,

Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei – Agustus 2010, Volume 17, Nomor 2, Hlm. 160 – 169

<http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/637/622>
[diakses 11 Februari 2016]

[adamaminbahar.blogspot.com/2012/02/pengertianpemerintahan.ht](http://adamaminbahar.blogspot.com/2012/02/pengertianpemerintahan.html)
ml [diakses 11 Februari 2016]

<http://edukasi.kompasiana.com/2012/03/12/sentralisasi-dan-desentralisasi-446315.html> [diakses Februari 10 2016]

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

