

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Studi ini akan menganalisis pelimpahan kewenangan dalam pelayanan publik untuk dapat menjalankan tugasnya sebagai pemerintah, dalam hal ini tugas Walikota seharusnya dijalankan oleh Walikota tersebut, tetapi harus dilimpahkan Sebagian urusan pemerintah kepada camat di kota Yogyakarta atau sekarang dikenal dengan Mantri Pamong Praja. Hal tersebut membuat tugas Walikota dialihkan dan dijalankan dari Walikota kepada Mantri Pamong Praja. Karena hal tersebut, sudah di atur dalam Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2023 lalu ada perubahan menjadi Peraturan Walikota Nomor 65 Tahun 2023 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja yang menyangkut segala urusan pemerintah Walikota dilimpahkan tidak semua tugasnya kepada Mantri Pamong Praja. Karena tugas Walikota yang diberikan kepada Mantri Pamong Praja berkaitan dengan pelayan kepada Masyarakat, alasan tersebut agar perangkat pemerintah paling kecil di pemerintahan bisa dekat dengan Masyarakat, di saat Masyarakat membutuhkan pelayan dari pemerintah, agar Masyarakat juga tidak terlalu repot untuk menyampaikan aspirasi kepada pemerintah.

Secara umum, Indonesia merupakan Negara Kesatuan Republik yang menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintah dengan memberikan kesempatan dan kebebasan kepada daerah untuk melaksanakan otonomi daerah. Pelaksanaan desentralisasi pemerintahan diwujudkan dengan pemberian otonomi

kepada daerah-daerah dalam meningkatkan dan mencapai daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap Masyarakat dan pelaksanaan Pembangunan pemerintahan. Oleh karena itu, selain mempunyai pendapatan daerah, juga perlu diberikan kewenangan untuk menangani urusan-urusan pemerintahan tertentu yang menyangkut urusan dalam negeri.

Berdasarkan Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (8) dijelaskan bahwa *“Desentralisasi adalah pemberian wewenang dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan seluas-luasnya dengan tetap bertanggung jawab. Bentuk penyerahan wewenang ini diwujudkan melalui mekanisme otonomi daerah. Relasi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah yang terjadi tentunya memberikan paradigma baru bahwasanya pemerintah tidaklah hanya terselenggara di pusat saja akan tetapi pemerintah daerah memiliki hak, kewajiban, dan kewenangan untuk mengelola daerahnya sendiri secara bebas dan bertanggung jawab. Hal ini juga sejalan dengan prinsip penataan organisasi Perangkat Daerah yang rasional, proporsional, efektif, dan efisien.”*

Dalam perkembangan dan pelaksanaan desentralisasi memunculkan varian baru yakni desentralisasi asimetris. Hal ini menjadi unik dan menarik seperti yang dijelaskan oleh (Cahyono et al., 2019), karena pelaksanaan desentralisasi asimetris ini hanya diberikan dan dilaksanakan oleh 5 (lima) dari 34 provinsi di Indonesia yang meliputi: (1) Aceh (Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2001 jo. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh); (2) Papua (Undang-Undang

Nomor 21 Tahun 2001 jo. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2008 tentang Otonomi Khusus bagi provinsi Papua); (3) DKI Jakarta (Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Republik Indonesia), dan (4) D.I Yogyakarta (Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta).

Kebijakan otonomi daerah berdampak pada pelayanan masyarakat dan berpotensi mentransformasi penyelenggaraan pemerintahan daerah secara struktural, fungsional, dan kultural. Tanpa dukungan kecamatan dan lembaga daerah di bawahnya, kepala daerah tidak akan mampu menjalankan tanggung jawab dan menjalankan kekuasaannya dalam konteks otonomi daerah. Oleh karena itu, kecamatan mempunyai peranan penting dalam mendukung tanggung jawab dan kewenangan kepala daerah dalam melaksanakan pelaksanaan hal-hal baik yang bersifat wajib maupun sukarela dalam parameter otonomi daerah. Hal ini berdampak pada tanggung jawab dan operasional kecamatan yang diberi kewenangan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, dengan memberikan kewenangan yang lebih besar kepada kecamatan, maka standar pelayanan juga akan meningkat.

Wilayah kerja camat dalam perangkat daerah kabupaten/kota disebut dengan kecamatan. Kecamatan adalah perangkat daerah dalam kabupaten/kota yang berfungsi sebagai pelaksana teknis daerah. Dibimbing oleh camat yang kedudukannya di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota/bupati melalui sekretaris daerah. Oleh karena itu, menjadi tugas pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di kecamatan maka akan menjadi wilayah kerjanya tersebut. (Farisi, 2018)

Sesuai dengan tugas camat sudah diatur dalam pasal 10 ayat (1), ayat (6), ayat (8), dan ayat (9) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, tugas camat meliputi:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum.
- b. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan, melalui:
 1. Sinergitas perencanaan dan pelaksanaan kegiatan dengan perangkat daerah dan instansi vertikal terkait;
 2. Efektivitas penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan; dan
 3. Pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan kepada Walikota/bupati.
- c. Melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada di kecamatan, meliputi:
 1. Perencanaan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat di kecamatan;
 2. Fasilitas percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.
 3. Efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan; dan

4. Pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat diwilayah kecamatan kepada bupati/Walikota melalui sekretaris daerah.
- d. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam menjalankan tugas sebagai camat di suatu daerah ataupun kota, camat juga sudah diberikan pelimpahan wewenang dari bupati/Walikota untuk dapat membantu menjalankan Sebagian tugas Walikota/bupati kepada camat tersebut, hal ini sudah diatur dalam pasal 11 Nomor 17 Tahun 2018 yang isinya sebagai berikut:

- a. Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/Walikota:
(1) untuk melaksanakan Sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota; dan (2) untuk melaksanakan tugas pembantuan.
- b. Sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan sebagaimana terdiri atas pelayanan perizinan dan non perizinan.
- c. Pelayanan perizinan sebagaimana yang dilaksanakan dengan kriteria: (1) proses sederhana; (2) objek perizinan berskala kecil; (3) tidak memerlukan kajian teknis yang kompleks; dan (4) tidak memerlukan teknologi tinggi.
- d. Pelayanan terpadu digunakan untuk memberikan pelayanan perizinan yang sebagaimana dimaksud.
- e. Sesuai aturan perundang-undangan, penyelenggaraan pelayanan perizinan dirancang sebagai inovasi pelayanan publik.

- f. Pelayanan non perizinan dilakukan dengan kriteria: (1) berkaitan dengan pengawasan terhadap objek perizinan; (2) kegiatan berskala kecil; dan (3) pelayanan langsung pada Masyarakat yang bersifat rutin.
- g. Pelimpahan Sebagian urusan pemerintahan dilakukan berdasarkan pemetaan pelayanan publik sesuai dengan karakteristik kecamatan dan/atau kebutuhan Masyarakat setempat.
- h. Tugas pembantuan dilaksanakan oleh camat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- i. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelimpahan Sebagian kewenangan bupati/Walikota kepada camat diatur dengan peraturan Menteri.

Optimalisasi pelimpahan wewenang Walikota/Bupati kepada camat yang demikian itu dilakukan dengan cara mengoptimalkan dukungan alokasi anggaran kinerja, dukungan alokasi anggaran kegiatan, dan dukungan sumber daya aparatur. Optimalisasi dukungan sumber daya tersebut dilakukan dalam rangka menjadikan Camat sebagai *middle manager* pemerintahan yang berperan mengoptimalkan hubungan Kepala Daerah dengan Kepala Desa dalam mengimplementasikan kebijakan Desentralisasi dan otonomi daerah. (Juhana et al., 2020)

Daerah Istimewa Yogyakarta, yang di mana memiliki empat kabupaten dan satu kota, kabupaten yang terdiri adalah kab. Bantul, Kab. Sleman, Kab. Kulonprogo, dan Kab. Gunung Kidul. Dan Kota Yogyakarta merupakan kota satu-satunya yang berada di DIY. Di kota Yogyakarta sendiri memiliki 14 kecamatan yang tersebar di seluruh

kota Yogyakarta. Di kota Yogyakarta penyebutan untuk kecamatan sudah diganti dengan penyebutan Kemantren begitu juga dengan untuk penyebutan camat di ganti dengan mantri Pamong Praja, peraturan tersebut di atur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta. Kecamatan yang diubah menjadi kemantren diatur dalam Peraturan Walikota pasal 1 ayat (6) Nomor 19 Tahun 2023 dan di ubah menjadi PP Nomor 65 Tahun 2023.

Tabel I. 1 Kemantren Kota Yogyakarta

No	Kemantren Kota Yogyakarta
1	Kemantren Mantrijeron
2	Kemantren Kraton
3	Kemantren Mergangsan
4	Kemantren Umbulharjo
5	Kemantren Kotagede
6	Kemantren Gondokusuman
7	Kemantren Danurejan
8	Kemantren Pakualaman
9	Kemantren Gondomanan
10	Kemantren Ngampilan
11	Kemantren Wirobrajan
12	Kemantren Gedongtengen
13	Kemantren Jetis
14	Kemantren Tegalrejo

Sumber: JSS (Jogja Smart Service) Kota Yogyakarta

Di kota Yogyakarta pelimpahan wewenang juga terjadi antara Walikota dengan Mantri Pamong Praja yang berada di Kemantren Kota Yogyakarta, seperti yang diketahui bahwa sebagian tugas Walikota secara langsung diberikan kepada Mantri Pamong Praja karena agar memudahkan pelayan publik secara langsung kepada masyarakat, jadi masyarakat bisa menyuarkan keinginan mereka melalui Mantri Pamong Praja yang ada di Kemantren Kota Yogyakarta, dan akan

disampaikan kepada Walikota melalui Kemantren. Hal tersebut juga di atur dalam Peraturan Walikota Yogyakarta.

Peraturan Walikota Yogyakarta Pasal 1 ayat (1) Nomor 19 Tahun 2023 diganti menjadi PP Nomor 65 Tahun 2023 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja, yang berisi “Pelimpahan Kewenangan adalah penyerahan sebagian kewenangan Walikota kepada Mantri Pamong Praja untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah” maka dalam menjalankan sebagian tugas yang di mana sudah dilimpahkan kepada Walikota, adanya undang-undang ini, setiap kemantren di wilayah Yogyakarta akan berfungsi sebagai tempat pelayanan publik, sehingga memudahkan adanya adaptasi masyarakat terhadap pemerintahan yang ditawarkan. Adapun Urusan Pemerintahan Daerah yang dilimpahkan kewenangannya kepada Mantri Pamong Praja berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 19 Tahun 2023 diganti menjadi PP Nomor 65 Tahun 2023 pasal 2 ayat 2 antara lain: “(a) Pemerintahan Umum; (b) Pendidikan; (c) Kesehatan; (d) Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang; (e) Ketenteraman, Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat; (f) Sosial; (g) Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; (h) Pertanahan; (i) Lingkungan Hidup; (j) Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil; (k) Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana; (l) Perhubungan; (m) Kebudayaan; dan (n) Perdagangan.”

Pada penelitian ini, peneliti akan berfokus pada urusan pemerintahan yang dilimpahkan kewenangan oleh Walikota kepada Mantri Pamong Praja diantara-

Nya: (a) Pekerjaan Umum dan Penata Ruang; (b) Kesehatan; (c) Lingkungan Hidup. Dikarenakan tiga komponen yang dipilih peneliti merupakan komponen yang saat ini banyak dibahas dalam pelayanan publik yang dilimpahkan dari Walikota ke mantri pamong praja di kota Yogyakarta.

Berdasarkan pemaparan masalah di atas, maka penulis akan meneliti lebih lanjut mengenai *Analisis Pelimpahan Wewenang Walikota Terhadap Mantri Pamong Praja Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kota Yogyakarta Tahun 2023. Serta bagaimana kesiapan Mantri Pamong Praja dalam menjalankan pelimpahan wewenang yang di berikan oleh Walikota Kota Yogyakarta.*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang masalah yang di dalamnya juga terkandung pembatasan masalah dan identifikasi masalah. Maka dapat dirumuskan permasalahan yang perlu untuk diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana Pelimpahan Wewenang Walikota Terhadap Mantri Pamong Praja Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kota Yogyakarta Tahun 2023 dan bagaimana kesiapan Mantri Pamong Praja dalam menjalankan pelimpahan wewenang yang diberikan oleh Walikota Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Demikian terkait dengan penjabaran latar belakang dari permasalahan yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ataupun mengkaji Bagaimana Pelimpahan Wewenang Walikota Terhadap Mantri Pamong

Praja Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kota Yogyakarta Tahun 2023 dan bagaimana kesiapan Mantri Pamong Praja dalam menjalankan pelimpahan wewenang yang diberikan oleh Walikota Kota Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat, baik dari segi manfaat teoritis maupun manfaat praktis. Manfaat teoritis adalah manfaat yang dapat dirasakan dan dijalankan dalam jangka panjang, sedangkan manfaat praktis memberikan dampak secara langsung terhadap komponen-komponen pembelajaran. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis yaitu.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan pada penelitian ini dapat memberikan manfaat yang baik untuk jangka panjang dalam pelayanan publik apalagi dalam penugasan Walikota yang seharusnya di kerjakan oleh Walikota, bukan dilimpahkan kepada bawahan atau kepada camat untuk menjalankan tugas Walikota. Agar pelaksanaan pekerjaan Walikota juga bisa berjalan dengan efektif dan sesuai dengan peraturan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis yang diharapkan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat bagi penelitian, mendapatkan ilmu dengan meneliti penelitian ini, dan memanfaatkan berbagai informasi dari penelitian sebelumnya. Sehingga membuat penulis untuk bisa mengembangkan penelitian baru

agar dapat memberi dampak yang baik, serta memberikan informasi yang benar.

- b. Manfaat bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi berbentuk masukan dan/atau *policy brief* kepada Pemerintah Kota Yogyakarta dalam desentralisasi asimetris dan kewenangan pemerintahan apalagi dalam pelaksanaan kewenangan

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian kali ini bertujuan dan memiliki sudut pandang yang berbeda dari penelitian sebelumnya dalam meneliti tentang pelimpahan wewenang Walikota kepada camat kota Yogyakarta pada tahun 2023. Akan tetapi, penelitian ini juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dalam topik penelitian yang akan dipilih, bisa dilihat dalam uraian sebagai berikut, diantaranya:

Hasil penelitian dari (Angola, n.d.) dengan adanya pelaksanaan pelimpahan wewenang dari bupati/Walikota ke camat di kota Pangkal Pinang dituangkan dalam bentuk peraturan Walikota Pangkal Pinang Nomor 41 tahun 2015 tentang pelimpahan wewenang Walikota ke camat. Pelimpahan wewenang yang besar juga dapat menyebabkan kurang terkendalinya sebuah pekerjaan dan pengembangan organisasi di daerah kabupaten dan kota. Seperti yang diketahui dalam sistem pemerintahan mempunyai aspek yang dapat mempengaruhi birokrasi pemerintahan yang di mana langsung berhadapan langsung dengan Masyarakat luas. Dalam

pernyataan tersebut di jelaskan bahwa peraturan wali kota Pangkal Pinang suda memberikan kewenangan kepada kecamatan yang berada di kota Pangkal Pinang.

Menurut penelitian (Mardani, 2011) pelimpahan wewenang digunakan sebagai landasan untuk melakukan penilaian terhadap optimalisasi peran dan fungsi camat dalam menjalankan kewenangan-kewenangan yang telah dilimpahkan kepadanya, termasuk dalam melakukan koordinasi lintas institusional dan Kerja sama dengan Masyarakat. Sehingga kewenangan yang dilimpahkan sesuai dengan kondisi kecamatan yang akan menerima dan diimplementasikan dalam kerangka pelayanan publik. Dan juga bermanfaat untuk analisis manajemen mengenai kewenangan yang dilimpahkan kepada Bupati/Walikota kepada camat. Pelimpahan kewenangan ini tidak mengurangi lingkup peran dan fungsi dinas, badan, dan kantor, namun menderivasikan peran dan fungsi agar lebih berjalan maksimal efektif dan efisien.

(Kusumayudha & Kertati, n.d.) Merasa karena, letak pimpinan kecamatan yang lebih dekat dengan kecamatan. Maka camat akan lebih memahami sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat di setiap kecamatan sehingga memudahkan bupati dalam melimpahkan kewenangannya. Kepada camat untuk pembangunan sarana dan prasarana, beberapa tugas pemerintahan dan pembangunan dimaksudkan untuk diselesaikan oleh camat di bawah pendelegasian wewenang bupati, dengan mempertimbangkan permintaan lokal juga. Masyarakat diberikan layanan yang cepat, terjangkau, dan berkualitas tinggi. Camat bekerja sama dengan SKPD (satuan kerja daerah), yaitu perangkat daerah di lingkungan pemerintahan daerah yang menggunakan dana dan barang, selain melaksanakan pelimpahan

wewenang dari bupati kepada camat dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan infrastruktur dan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

Menurut penelitian (Pingkan et al., n.d.) Pendelegasian wewenang merupakan suatu kebijakan yang akan dilaksanakan dan memerlukan pengawasan dari bupati atau pemerintah kabupaten atau kota, karena hal ini diperlukan untuk mengetahui apakah pendelegasian wewenang tersebut telah dilaksanakan sesuai penugasan atau belum. Pelaksanaan pelimpahan kekuasaan, dilihat dari keterhubungan yang dibina oleh mereka yang menerima pembinaan, itulah yang membuat berhasil. Bupati/Walikota melimpahkan tanggung jawab besar kepada camat dalam bidang pelayanan masyarakat. Selain tugas pemerintahan umum, camat membawahi pendelegasian wewenang pemerintahan oleh bupati atau Walikota untuk mengurus hal-hal tertentu yang berkaitan dengan otonomi daerah, seperti perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitas, penetapan, dan administrasi.

Penelitian (Hasanah et al., 2016) Menjelaskan bahwa kewenangan berpindah secara pendelegasian dari pimpinan suatu organisasi kepada satuan kerja yang berada di bawahnya, atau dari organisasi vertikal kepada organisasi yang berada di bawahnya. Camat diberikan sebagian kewenangan Walikota yang merupakan paradigma baru dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi seluruh barang yang diminta masyarakat. Karena peraturan ini telah mempermudah masyarakat, banyak urusan yang didelegasikan kini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi kepentingan masyarakat.

(Gormico et al., 2013) menyebutkan salah satu untuk mewujudkan penyelenggaraan otonomi daerah adalah melalui pelimpahan wewenang dari bupati/Walikota kepada camat untuk menyelenggarakan Sebagian urusan pemerintahan dan Pembangunan. Pelimpahan wewenang tersebut merupakan tuntutan dari warga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan berkualitas. Pelimpahan wewenang dari bupati kepada camat sebenarnya merupakan Upaya untuk optimalisasi peran dan fungsi kecamatan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penelitian (Hadijaya, 2018) pelimpahan Sebagian wewenang kepada camat merupakan Upaya untuk menata kewenangan sehingga adanya kejelasan dalam pembagian wewenang guna terlaksananya otonomi daerah dengan baik. Dengan adanya penataan kewenangan, kelembagaan, personal, keuangan, perwakilan dan manajemen urusan otonomi tersebut akan dapat memberdayakan pemerintah daerah agar mampu menjalankan tugasnya sebagai daerah otonom dengan baik dengan memberdayakan perangkat daerah di level bawah yang langsung berhubungan dengan Masyarakat baik kecamatan, kelurahan/desa bahkan sampai kepada tingkat RT dan RW.

Penelitian (Isgunandar et al., 2011) menyebutkan bahwa pendelegasian kewenangan dari bupati/Walikota kepada camat bukan hanya sebuah kebutuhan, namun lebih merupakan suatu keharusan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. Hal tersebut disebabkan oleh tujuan utama dari

pendelegasian kewenangan kepada camat adalah untuk mempercepat proses sekaligus meningkatkan mutu pelayanan kepada Masyarakat, yang di mana kebijakan tersebut akan meringankan beban pemerintah daerah, sehingga penyelenggaraan pemerintahan umum diharapkan akan semakin efektif dan efisien. Seperti yang diketahui bahwa wewenang, tugas, dan kewajiban camat selaku kepala wilayah kecamatan sama dengan wewenang, tugas, dan kewajiban kepala wilayah lainnya, yakni gubernur, bupati, dan Walikota.

Penelitian (Pingkan et al., n.d.) Peralihan kekuasaan dari bupati/Walikota kepada camat yang signifikan dalam urusan pelayanan masyarakat. Di mana fungsi pemerintahan umum juga akan dilaksanakan oleh kecamatan. Untuk mengurus beberapa permasalahan yang berkaitan dengan otonomi daerah bupati atau Walikota memberikan kewenangan pemerintahan kepada camat. Terdiri dari unsur-unsur berikut: izin, saran, perencanaan, arahan, pengawasan, infrastruktur, pilihan, dan pelaksanaan. Ketika seseorang diberi kekuasaan dan tugas oleh seseorang yang dicalonkannya, hal ini disebut pendelegasian wewenang. Agar anggota staf atau bawahan dapat melakukan pekerjaannya seefektif mungkin dan mempertanggung jawabkan tugas yang diberikan kepadanya, atasan memberikan wewenang kepada mereka. Karena tidak ada batasan yang dapat menyelesaikan sendiri, melaksanakan sepenuhnya, dan mengawasi setiap pekerjaan organisasi, maka pendelegasian wewenang oleh atasan kepada bawahan diperlukan untuk mencapai efisiensi fungsi dalam organisasi.

(Mardani, 2011) Menyebutkan bahwa kewenangan pemerintah kabupaten atau kota harus dilimpahkan kepada kecamatan dengan hati-hati dan melalui pembahasan yang matang, karena kewenangan tersebut bergantung pada beberapa faktor. Peralihan kewenangan tersebut bergantung pada empat faktor, yang pertama adalah kemauan politik bupati/Walikota. Kedua, kemauan politik legislatif dan eksekutif. Ketiga, kesiapan dinas dan lembaga teknis daerah untuk memberikan kewenangan kepada kecamatan untuk melaksanakan kewenangan teknis sesuai kebijaksanaan bupati/Walikota. Keempat, sumber daya keuangan dan manusia untuk melaksanakan tanggung jawab yang diberikan.

F. Kerangka Teori

1. Teori Pelimpahan Wewenang

Menurut (Ridwan, 2015) Secara teoritis, ada tiga cara yang dilakukan untuk memperoleh kekuasaan yang berasal dari peraturan perundang-undangan: Atribusi, Delegasi, dan Mandat

a. Teori Pelimpahan Kewenangan dengan Atribusi

Yang dimaksud dengan “atribusi” (atributie) adalah pembagian kekuasaan dalam pengertian “atribut van rechtsmacht”, yang merupakan kebalikan dari distributie dan dipahami sebagai pembagian kekuasaan kepada berbagai instansi. Dalam pemisahan kewenangan hukum yang disebut dengan atribusi, atribusi menimbulkan kewenangan, dalam hal ini pembuat undang-undang menetapkan kewenangan pemerintahan yang baru

dan menunjuk suatu organ pemerintah beserta yurisdiksinya, yang mencakup baik organ-organ yang sudah ada maupun yang baru dibentuk.

Meskipun pendelegasian adalah penyerahan kekuasaan dari satu lembaga atau pejabat lain, pendelegasian wewenang hanya dapat dilakukan oleh pembuat undang-undang asal. Jika organ atau pejabat yang secara formal menerima kekuasaan tidak dapat menjalankan wewenangnya sendiri, wewenang tersebut dapat dilimpahkan kepada organ atau pekerja di bawahnya melalui atribusi dan delegasi.

b. Teori Pelimpahan Kewenangan dengan Delegasi

Peralihan kekuasaan dari pejabat yang lebih tinggi kepada pejabat yang lebih rendah tersirat dalam ungkapan delegasi. Diyakini bahwa satu-satunya dasar yang membenarkan penyerahan tersebut adalah penerapan hukum. Suatu lembaga atau pejabat pemerintah mengalihkan kekuasaan kepada lembaga atau pejabat pemerintah lain melalui pendelegasian.

Menurut Heinrich triepel, (2007:104) Dalam hukum publik, perbuatan hukum pengusung kekuasaan negara disebut dengan delegasi. Dengan demikian, delegasi ini mewakili perubahan kompetensi penerimaan dan pelepasan kekuasaan yang sebelumnya tidak digunakan. Sementara itu, orang-orang yang didelegasikan juga sering kali memegang kekuasaan dan kini akan memperluas apa yang telah diberikan.

c. Teori Pelimpahan Kewenangan dengan Mandate

Pengertian perintah (*opdracht*) dalam bahasa hukum meliputi pemberian wewenang (*geving terakhir*) dan kekuasaan penuh. Demikian apa yang dimaksud dengan frasa amanah. Mandat yang berkaitan dengan kewenangan pengendalian digambarkan sebagai pengalihan kekuasaan (terkadang disertai dengan perintah) dari satu instrumen pemerintah ke instrumen pemerintah lainnya, yang akan melaksanakannya sebagai pengganti kewajiban instrumen pemerintah yang asli.

Menurut *Bohtlingk (2007:107)* dalam hukum tata negara, mandat dapat diartikan sebagai perintah yang di berikan oleh seorang pejabat atas nama jabatannya atau golongan jabatannya kepada pihak ketiga untuk melaksanakan (sebagai) tugas pejabat itu atas nama jabatan atau golongan jabatan. Pada mandat kewenangan tidak pindah tangan, pemangku jabatan tetap berwenang bertindak atas nama jabatannya atau golongan jabatannya. Hanya saja, dengan memberi mandat, ada pihak ketiga, yaitu mandataris yang memperoleh kewenangan yang sama.

Ralph C. Davis dalam Hasibuan (2006:72) berpendapat bahwa Pendelegasian wewenang hanyalah sebuah fase dalam proses di mana kita mentransfer kekuasaan, berfungsi untuk melepaskan suatu posisi dengan memenuhi tanggung jawab. Sedangkan menurut *Stoner (2000:434)*, Pengalihan kekuasaan dan tugas secara formal kepada bawahan untuk melaksanakan tugas tertentu disebut pendelegasian wewenang. Semakin besarnya ukuran organisasi menyebabkan adanya pendelegasian

wewenang. Jika atasan Anda tumpukan pekerjaan yang terlalu besar untuk ditangani oleh satu orang. Jadi Anda harus menetapkan. Selain itu, delegasi membantu para pemimpin mengembangkan bawahannya sehingga mereka memperkuat organisasi.

Menurut (Pingkan et al., n.d.) Pengalihan kekuasaan dan pertanggungjawaban kepada orang lain yang ditunjuk oleh penanggung jawabnya dikenal dengan delegasi wewenang. Agar anggota staf atau bawahan dapat melakukan pekerjaannya seefektif mungkin dan mempertanggungjawabkan tugas yang diberikan kepadanya, atasan memberikan wewenang kepada mereka. Karena tidak ada atasan yang dapat sepenuhnya mengawasi dan melaksanakan setiap aktivitas organisasi, maka pendelegasian wewenang oleh atasan kepada bawahan merupakan hal yang penting untuk meningkatkan efisiensi dalam operasional organisasi.

2. Teori Pelayanan Publik

a) Pengertian Pelayanan Publik

Kata “melayani” sendiri mengandung makna “membantu menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain untuk melakukan tindakan pelayanan”, dan dari sinilah istilah “pelayanan” berasal. Intinya, semua orang membutuhkan pelayanan, pada kenyataannya dapat dikatakan bahwa kehidupan dan pelayanan manusia saling terkait erat. (Sinambela, 2010:3).

Sedangkan publik berasal dari kata bahasa Inggris “public” yang berarti negara, komunitas, atau populasi luas. Sebenarnya istilah “umum” sudah masuk dalam buku bahasa Indonesia yang berarti “luas”, “banyak”, dan “ramai”.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik di antaranya adalah Agung Kurniawan (2005:6), mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan anggota masyarakat atau pihak lain yang berkepentingan dengan organisasi dengan tetap mematuhi pedoman dasar dan protokol yang ditetapkan.

Ratminto (2005) menjelaskan bahwa segala bentuk pelayanan, termasuk yang disediakan sebagai barang dan jasa publik, termasuk dalam kategori pelayanan publik atau pelayanan umum. Layanan-layanan ini umumnya disediakan oleh lembaga-lembaga pemerintahan di tingkat federal, regional, dan lokal serta di dalam badan usaha milik negara, regional, dalam rangka prakarsa pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan dalam rangka pelaksanaan persyaratan hukum.

Sedangkan menurut Sinambela (2014:5) pelayanan adalah aktivitas apapun yang dilakukan pemerintah yang menguntungkan suatu kelompok atau unit dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan barang berwujud dianggap sebagai jasa.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:41) istilah “pelayanan publik” mengacu pada serangkaian

operasi yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Warga negara adalah pengguna yang dimaksud; mereka memerlukan layanan publik seperti KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, dan sertifikasi lainnya.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) secara opsional, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik secara garis besar dapat dikategorikan menjadi dua kelompok: pertama, pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan dan bukan untuk memenuhi kebutuhan individu tertentu, seperti penyediaan infrastruktur dan transportasi, penyediaan pusat kesehatan, pembangunan gedung-gedung pendidikan, Fasilitas pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; kedua, pelayanan yang diberikan secara individual seperti kartu tanda penduduk dan dokumen lainnya.

Menurut Mahmudi (2007:128) menyebutkan bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan persyaratan peraturan perundang-undangan dianggap sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik menurut (Moenir 2015-26) adalah tindakan yang dilakukan oleh seorang individu atau sekelompok individu tergantung pada variabelnya dengan menggunakan sistem, proses, dan metode tertentu untuk menjunjung tinggi hak dan kepentingan orang lain. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melakukan pengabdian kepada masyarakat secara luar biasa, yang merupakan

representasi tugas yang dimiliki pejabat pemerintah sebagai pelayanan masyarakat.

Lebih lanjut, telah diperjelas dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan persyaratan peraturan perundang-undangan dianggap sebagai kegiatan melayani publik. Adapun penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud dengan instansi pemerintah dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut: “Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan daerah yang meliputi Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Satuan Kerja Organisasi Kementerian Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Sekretaris Lembaga Tertinggi Negara.” Sementara itu individu, kelompok pemerintah, dan organisasi yang memperoleh layanan dari lembaga pemerintah dianggap sebagai konsumen layanan publik.

Berdasarkan berbagai pengertian pelayanan publik yang telah dibahas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan individu, kelompok dan masyarakat serta organisasi lain yang berkepentingan. Organisasi tersebut, sesuai dengan kebijakan dan prosedur mendasar yang telah ditetapkan dengan tujuan memuaskan penerima layanan.

b) Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik meliputi penyelenggara negara dan pemerintahan, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, pelaku usaha dan badan hukum yang berwenang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik tertentu, pelaku usaha dan badan hukum yang bekerja saa dana terikat kontrak untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik, dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik tertentu yang tidak dapat ditangani atau dikelola oleh pemerintah atau pemerintah daerah.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah,
- b. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau Masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
- c. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah daerah yang mengawasi monopoli pelayanan publik, sebagai regulator dan pembuat peraturan, harus mengubah metode dan pola pikir mereka untuk memberikan otonomi daerah. Hal ini termasuk meningkatkan dan memberikan layanan yang memuaskan masyarakat. Untuk menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan berbagai peluang bagi masyarakat

untuk mendapatkan pelayanan publik, sesuai dengan nilai-nilai keadilan, akuntabilitas, keterbukaan, dan kesetaraan.

c) Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan Hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipasi
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

d) Standar Pelayanan Publik

Sebagai jaminan kepastian bagi penyelenggara dalam melaksanakan tanggung jawab dan kegiatannya serta bagi pengguna layanan dalam proses permohonan, maka seluruh penyelenggara layanan publik wajib menetapkan

standar pelayanan. Masyarakat atau penerima layanan dapat melakukan kontrol terhadap kinerja penyedia layanan dengan menggunakan standar pelayanan, yaitu ukuran standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi pedoman yang harus diikuti dan dilaksanakan oleh penyedia layanan, serta pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan. Oleh karena itu, penting untuk merencanakan dan menetapkan standar layanan yang mempertimbangkan lingkungan serta jenis-jenis dan fitur layanan yang ditawarkan. Masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya, termasuk otoritas pemerintah, dilibatkan dalam proses perumusan dan penyusunan untuk mengumpulkan rekomendasi dan komentar serta untuk meningkatkan kesadaran dan komitmen. Dalam Sinambela (2010:6), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk menyenangkan masyarakat. Kualitas pelayanan prima diperlukan untuk mencapai kesenangan, yang dibuktikan dengan:

1. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipasi

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan Masyarakat.

5. Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek adapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri ditetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana

f. Kompetensi petugas pelayanan

Selain itu, konten yang cukup realistis untuk memenuhi syarat sebagai materi konten persyaratan pelayanan publik ditambahkan ke persyaratan layanan yang telah dijelaskan sebelumnya. Isinya diambil dari RUU pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Waktu penyelesaian;
- 5) Biaya pelayanan;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern
- 10) Pengawasan ekstra
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Karena penambahan materi muatan hukum mendasar memberikan standar layanan ini keyakinan akan jaminan hukum dan legalitas, materi konten tambahan untuk standar pelayanan publik yang disebutkan di atas dimaksudkan untuk melengkapi pertimbangan dasar dan cukup praktis.

Standar pelayanan publik juga harus memuat ketentuan persyaratan, pengawasan, pengelolaan, pengaduan, dan jaminan pelayanan pelanggan. Ketika membuat standar pelayanan publik, pertimbangan harus diberikan pada ciri-ciri sosiokultural masyarakat, institusi dan penyedia layanan, serta keterampilan. Dengan harapan masyarakat dan pemangku kepentingan memahami standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dan dapat dilaksanakan secara efektif, khususnya oleh pelaksana operasional pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

e) Kualitas Pelayanan Publik

Produk, layanan, orang, proses, atau lingkungan yang berkualitas adalah produk yang memenuhi atau melampaui harapan. Banyak akademisi menghubungkan kualitas layanan dan kesenangan klien. (Dalam Damartaji Arisutha, 2005:18).

Pelayanan prima, disebut juga pelayanan yang sistematis dan menyeluruh, sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Agenda perilaku pelayanan prima SESPANAS LAN sektor publik memuat ciri-ciri pelayanan prima yang harus diwaspadai oleh petugas pelayanan. Variabel dimaksud adalah (Lijian Poltak S, 2006:8):

- a. pemerintahan yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;

- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. *Resource* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan Masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat; dan
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan Masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi.

Jika pegawai yang bertugas di bidang jasa berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya, maka variabel pelayanan prima seperti yang telah disebutkan di atas dapat diterapkan di sektor publik. Tujuan utamanya, mencapai kebahagiaan pelanggan, mengharuskan staf layanan memiliki pemahaman yang tepat tentang siapa klien mereka. Kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai ukuran untuk menilai kualitas layanan yang diberikan. (Lijian Poltak S, 2006:8).

f) Indikator Pelayanan Publik

Terdapat lima indikator kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Zeithami (2004) yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang di janji in dengan tepat dan terpercaya.

- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 4) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

g) Penyelenggaraan pelayanan Publik

Pasal 14 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur bahwa penyelenggara mempunyai hak. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap badan hukum, lembaga penyelenggara negara, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Di antaranya:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan Kerja sama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik penyelenggaraan berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan memenuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu Masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawab;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan

- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah;
- m. Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut I Nyoman Sumaryadi (2010:160-163), Kebutuhan masyarakat merupakan tanggung jawab utama pemerintah. Pemerintah wajib mengatur urusan dan kebutuhan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai sarana pemenuhannya sepanjang masyarakat tidak mampu melakukannya secara manusiawi. Masyarakat dan pemerintah mempunyai hubungan yang sama dengan produsen dan konsumen, di mana masyarakat bertindak sebagai produsen dan pemerintah sebagai konsumen. Oleh karena itu, untuk memberikan kepuasan yang setinggi-tingginya kepada masyarakat, pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan tugas pelayanan seefektif mungkin.

Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk

mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2011;8).

G. Definisi Konseptual

Menurut Singarimbun dan Effendi (2001:121) adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti dalam mengoperasikan konsep tersebut di lapangan.

1. Pelimpahan Wewenang

Pelimpahan wewenang merupakan kegiatan yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk menjalankan sebagian tugas yang ada di pihak atasan. Pelimpahan wewenang tersebut biasa diberikan oleh pihak yang memiliki kekuasaan atas jabatan yang dimilikinya. Pelimpahan wewenang tersebut dilaksanakan agar kegiatan atau pekerjaan yang diberikan kepada bawahan bisa berjalan dengan efektif.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, golongan, bahkan Lembaga organisasi dan instansi pemerintahan yang dijalankan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi segala kebutuhan Masyarakat yang dilakukan di suatu daerah. Pelayanan publik juga memiliki susunan kegiatan ataupun proses yang dijalankan secara konvensional untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat yang berada di ruang lingkup Masyarakat. Adapun tujuan pemerintah dibangunnya pelayanan publik untuk membuat Masyarakat menjadi Sejahtera dan

memberikan perlindungan dan kehidupan yang baik untuk masyarakat dan pemerintah setempat.

H. Definisi Operasional

Menurut (Sugiyono, 2019) definisi operasional merupakan seluruh hal yang berwujud apa saja yang ditentukan oleh si peneliti untuk dipahami ataupun diamati yang kemudian ditarik menjadi suatu kesimpulan. Berikut ini adalah definisi operasional dari penelitian yakni bagaimana analisis Pelimpahan Wewenang Walikota Terhadap Camat Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Lingkup Kota Yogyakarta Tahun 2023, yang kemudian akan di tinjau melalui beberapa indikator menurut Ridwan (2015) bahwasanya pelimpahan wewenang meliputi beberapa indikator berikut ini:

Tabel I. 2 Definisi Operasional

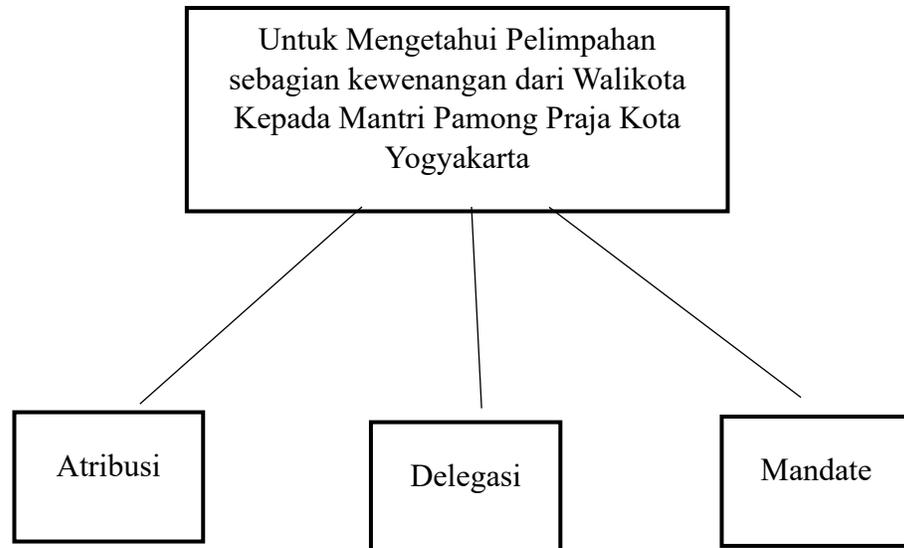
Teori	Tujuan	Indikator	Parameter
Pelimpahan Wewenang	Untuk Mengetahui Pelimpahan Sebagian Kewenangan Apa Saja Yang Diberikan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja Kota Yogyakarta	Kewenangan Atribusi	Pemberian Wewenang Dari Pejabat Ke Pekerja Bawahannya
		Kewenangan Delegasi	Penyerahan wewenang Kepada Bawahannya
		Kewenangan Mandate	Perintah Yang Diutus Oleh Atasan Kepada Bawahannya

I. Alur Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir bertujuan untuk membantu dalam menyajikan penelitian kepada pembaca secara terstruktur dan mudah dipahami. Dengan adanya kerangka

berpikir, pembaca diharap akan lebih dapat memahami lebih dalam konteks topik yang akan di teliti. Berikut adalah kerangka berpikir dari penelitian ini, menggunakan kerangka berpikir pelayanan publik.

Gambar I. 1 Kerangka Berfikir Pelimpahan Sebagian Kewenangan



J. Metode Penelitian

Penulis menggunakan teknik penelitian kualitatif dalam metodologi penelitian. Analisis sering digunakan dalam penelitian yang tergolong kualitatif. Penulis dapat menemukan proses yang signifikan dalam sudut pandang yang akan ditekankan dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan penelitian kualitatif. Selain itu, penulis akan menyajikan informasi langsung serta mampu mengamati dan mendokumentasikan permasalahan yang ada saat ini. Ketika seorang penulis tidak dapat mengidentifikasi masalah utama melalui analisis data penelitian kualitatif dapat memberikan informasi yang diperlukan. Penelitian kualitatif menawarkan

pendekatan terhadap objek kajian, membantu mengumpulkan data terkini mengenai fenomena yang terjadi, dan memungkinkan seseorang mengkaji fenomena sosial.

Proses pengumpulan data, menganalisisnya, dan mengkomunikasikan wawasan yang relevan dengan tujuan penelitian dikenal sebagai metodologi penelitian. Teknik penelitian adalah jenis pendekatan ilmiah untuk menemukan dan mengumpulkan informasi untuk penerapan dan tujuan tertentu. Empat istilah teknik ilmiah, data, tujuan dan kegunaan tertentu digunakan dalam proses penelitian sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

1. Jenis Penelitian

Dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini dilakukan dengan melihat penjelasan latar belakang masalah. Kemudian dengan menggunakan ciri-ciri penelitian deskriptif, dapat mencatat pelaksanaan program secara metodis, yang kemudian dapat menjadi landasan bagi konstruksi teori induktif (Nugrahani, 2017). Selain itu, penelitian kualitatif mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau situasi dengan cara yang sesuai dengan fakta, variabel, fenomena dan kondisi. Penelitian kualitatif deskriptif diawali dengan teori yang divalidasi oleh data lapangan. Kami kemudian segera melanjutkan perjalanan ke lokasi penelitian dan mengamati fenomena yang diteliti.

Kelebihan penelitian kualitatif adalah memungkinkan setiap orang memahami fenomena atau objek sosial baik yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Dengan demikian tujuan penelitian kualitatif bukanlah untuk membangun hubungan atau

korelasi antara fenomena sosial yang berbeda. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa teknik penelitian kualitatif adalah suatu metodologi penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi dengan menyajikan dalam pengertian yang memperjelas suatu kejadian yang problematik.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta, daerah Istimewa Yogyakarta dan berada di bagian Tata Pemerintah Kota Yogyakarta serta di Kemantren Kota Yogyakarta. Lokasi ini menjadi pilihan peneliti karena berbagai pertimbangan sebagai berikut: (a) kemudahan untuk mengakses data; (b) jarak tempuh antara lokasi penelitian dengan lokasi peneliti memungkinkan untuk mengadakan *member check* data sehingga diperoleh keabsahan data; (c) Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta merupakan pemerintahan yang diberi kewenangan untuk mengelola urusan pemerintahan daerah di Kota Yogyakarta. Dengan demikian, ketercukupan data dapat dipenuhi sehingga analisis yang di hasilkan sangat komprehensif

3. Sumber Data Penelitian

Demikian dalam pengumpulan terkait sumber data penelitian maka peneliti akan melakukan proses pengumpulan sumber-sumber data penelitian dalam bentuk data primer ataupun data sekunder.

Tabel I. 3 Sumber Data Penelitian

No	Jenis Data	Sumber
----	------------	--------

1	Data Primer	<p>Sumber data yang diterima langsung dari tempat penelitian yang di langsungkan, dengan melaksanakan wawancara langsung di Kota Yogyakarta, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Jawatan Umum Kemantren Jetis Kota Yogyakarta. 2. Mantri Anom Kemantren Kraton Kota Yogyakarta. 3. Mantri Pamong Praja Kemantren Ngampilan Kota Yogyakarta. 4. Mantri Anom Kemantren Danurejan Kota Yogyakarta. 5. Kepala Jawatan Sosial dan Kemakmuran Kemantren Umbulharjo Kota Yogyakarta. 6. OPD Bagian Tata Pemerintah Kota Yogyakarta.
2	Data Sekunder	<p>Sumber data yang diperoleh secara tidak langsung yang didapatkan melalui penelitian kepustakaan berupa dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang relevan, seperti aturan perundangan dan data yang lain yang berhubungan dengan pelaksanaan kewenangan Walikota kepada camat dalam memberikan pelayanan publik.</p>

4. Teknik Pengumpulan Data

Demikian dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data di antaranya yaitu:

1) Wawancara

Simangunsong (2017:215) mendefinisikan wawancara sebagai kegiatan mengumpulkan informasi melalui proses komunikasi atau interaksi dengan cara peneliti bertanya, kemudian dijawab oleh informan atau subjek penelitian. Wawancara memberikan ruang bagi peneliti untuk menguak informasi lebih detail

terhadap fokus permasalahan yang diangkat. Informan yang dijadikan subjek penelitian juga perlu diseleksi kesesuaiannya dengan tujuan penelitian dilakukan.

Simangunsong (2017:215) menjelaskan tahapan yang dipersiapkan dalam wawancara yaitu:

- 1) Pedoman wawancara;
- 2) Alat atau instrumen wawancara;
- 3) Mengatur waktu untuk pelaksanaan wawancara.

Perlu diketahui wawancara berhasil apabila dilakukan dengan sungguh-sungguh serta mendalam dan detail dalam proses pelaksanaannya. Konsep wawancara mendalam (*in-depth interview*) perlu dilakukan berulang-ulang kali antar pewawancara dengan informan. Berulang kali memiliki arti menanyakan hal-hal yang berbeda kepada informan yang sama untuk diperoleh informasi yang mendetail (Afrizal 2017:136).

Metode wawancara mendalam (*in-depth interview*) sama seperti metode wawancara lainnya, hanya peran pewawancara, tujuan wawancara, peran informan, dan cara melakukan wawancara berbeda dengan wawancara pada umumnya. Wawancara mendalam dengan dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu yang lama bersama informan. Esterberg dalam Sugiyono (2013:233) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi struktur, dan tidak terstruktur.

- a) Wawancara terstruktur, dilakukan apabila peneliti sudah mengetahui pasti informasi yang akan didapatnya. Peneliti melakukan wawancara dengan menyiapkan pedoman wawancara yang terperinci lengkap dengan jawaban alternatifnya.
- b) Wawancara semi terstruktur, adalah jenis wawancara yang sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*. Wawancara mendalam dilakukan secara berkelanjutan dengan terus membuka wawasan peneliti terkait informasi yang didapat. Informan dapat dimintai ide, pendapat, dan hal lainnya yang masih mencakup pada topik pembicaraan.
- c) Wawancara tak berstruktur, dilakukan dengan tanpa pedoman wawancara atau hanya menulis garis besarnya saja apa yang ingin ditanyakan kepada informan.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis menggunakan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) secara langsung antara penulis dan narasumber dengan menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur baik secara langsung Ketika di lapangan nanti dan secara tidak langsung menggunakan media komunikasi WhatsApp.

Tabel I. 4 Daftar Narasumber Wawancara

No	Nama	Instansi/Jabatan
1	Desi Widya L, S.IP., MPA.	Kelompok Substansi Bagian Administrasi Kewilayahan Bagian Tata Pemerintahan
2	Riaonto Harsono, SE.	Kepala Jawatan Umum Kemantren Jetis
3	Sulasmi, S.IP., M.Si.	Mantri Anom Kemantren Kraton

4	Sulistiyowati, SE.	Kepala Sub Bagian Keuangan Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan Kemantren Kraton
5	Anif Luhur Kurniawan, S.IP.	Mantri Pamong Praja Kemantren Ngampilan
6	Budi Indarti, S.IP.	Kepala Jawatan Umum Kemantren Ngampilan
7	Narotama, S.STP. M.Si.	Mantri Anom Kemantren Danurejan
8	Heny Candra Dewi, S.IP., M.Eng	Kepala Jawatan Kemakmuran Kemantren Umbulharjo
9	Tika Adriatiavita Wijayawati Pangarso, SH.	Kepala Jawatan Sosial Kemantren Umbulharjo

2) Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan untuk menelusuri data historis, yang dilakukan untuk tata cara pengumpulan dan pencarian data yang berkaitan dengan penelitian. Teknik ini menambahkan hal-hal spesifik pada bukti. Dokumen tersebut antara lain surat, catatan harian, laporan, hasil rapat, arsip foto, cendera mata, peraturan, karya seni, dan lain-lain. Penulis menarik kesimpulan bahwa metode dokumenter adalah pengumpulan data baik dalam bentuk tulisan, gambar maupun rekaman yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Tujuan dari dokumentasi ini adalah untuk mengumpulkan data yang membantu analisis dan interpretasi data, ini dapat digunakan sebagai data tingkat kedua atau lengkap. (Anugrah, 2017). Teknik pengumpulan data dengan menganalisis dokumen-dokumen baik dalam bentuk tertulis, gambar atau visual, maupun elektronik.

5. Teknik Analisis Data

Kegiatan teknik menganalisis ini dilakukan setelah mengumpulkan data agar diperoleh informasi yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan metode induktif. Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2012:268) mendefinisikan data kualitatif sebagai upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahnya, menemukan pola, menemukan apa yang penting di pelajari, dan memutuskan untuk di ceritakan kepada orang lain. Demikian pada teknik analisis data penelitian ini ialah dengan menerapkan ataupun melaksanakan teknik analisis data melalui proses tahapan berikut ini:

1) Reduksi Data

Kegiatan mereduksi ialah kegiatan meringkas data, memilah hal yang menjadi inti dan menitikberatkan pada hal yang dianggap penting, serta mencari tema dan polanya, kegiatan reduksi akan mempermudah peneliti, karena data akan lebih jelas dan mudah untuk diteliti sehingga akan mudah dicari jika sewaktu-waktu dibutuhkan kembali.

2) Penyajian Data

Melalui tahapan ini, data yang didapatkan dari hasil penelitian mendalam yang telah dilakukan sebelumnya akan diketahui dengan mudah serta dapat menggambarkan yang telah ditentukan. Pada tahapan ini, data disajikan dalam bentuk uraian singkat atau tabel di mana dalam penelitian kualitatif penyajian data

dalam bentuk naratif dengan tujuan agar memahami apa yang terjadi dan selanjutnya dapat melakukan perencanaan kerja sesuai pemahaman yang di dapat.

3) Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif kesimpulan awal masih bersifat sementara yang dapat berubah bila nantinya didapatkan temuan baru yang lebih kuat serta mendukung proses pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan akhir berupa temuan baru yang tidak ada sebelumnya baik dalam bentuk deskripsi maupun gambaran yang awalnya belum jelas menjadi lebih jelas dan dapat berupa hubungan interaktif dan hipotesis atau teori. Tahapan ini merupakan tahap terakhir berupa simpulan atau verifikasi data yang nantinya kemungkinan dapat menjawab rumusan masalah yang ada maupun tidak (Sugiyono, 2013:250-251).