

h. kerahasiaan.

Komisi Ombudsman Nasional sebagai lembaga yang bertujuan memberikan pelayanan umum kepada seluruh masyarakat menyadari bahwa sangat sulit bagi masyarakat terutama yang tinggal di daerah untuk menyampaikan laporan secara langsung ke pusat karena berbagai kendala. Berkaitan dengan upaya mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat di daerah maka Komisi Ombudsman Nasional membantu atau mendorong daerah-daerah untuk mendirikan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD). Komisi Ombudsman Nasional sangat mendukung terbentuknya Lembaga Ombudsman Daerah di berbagai daerah karena hal tersebut sejalan dengan visi dan misi Komisi Ombudsman Nasional dalam meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan publik oleh pemerintah demi terwujudnya *clean and good governance*.

Pendirian Lembaga Ombudsman di daerah mempunyai kepentingan untuk melakukan pengawasan terhadap birokrasi pemerintahan di tingkat daerah. Kehadiran LOD-DIY diharapkan mampu memberikan solusi bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. LOD-DIY dirancang sebagai lembaga publik yang dapat memberikan akses dan kontrol masyarakat dalam partisipasi pengawasan kinerja pelayanan publik dan atau dapat memperjuangkan aspirasi masyarakat yang berkaitan dengan persoalan masyarakat dengan pemerintahan daerah.

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik

yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di

pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008.

Dengan adanya dasar hukum yang baru dan lebih kuat, Ombudsman Indonesia telah melakukan berbagai aktivitas. Dalam laporan akhir tahun 2008, Ombudsman pun telah menerima 1.244 laporan. Laporan itu datang dari masyarakat maupun hasil investigasi inisiatif Ombudsman, yaitu: 523 laporan melalui surat, 461 laporan langsung, 219 laporan telepon, 30 laporan lewat Internet, dan 11 berdasarkan inisiatif Ombudsman.

Di Yogyakarta sendiri kehadiran Lembaga Ombudsman Daerah DIY, dikukuhkan Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi DIY diharap dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, dan perbuatan sewenang-wenang juga untuk menjamin pemberian pelayanan kepada setiap anggota masyarakat yang sebaik-baiknya dan perlindungan terhadap hak-hak setiap anggota masyarakat, maka perlu pemberdayaan masyarakat melalui peran serta untuk melakukan pengawasan terhadap praktik penyelenggaraan pemerintahan daerah dan

pembentukan Organisasi Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta telah ditetapkan dengan keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 134 Tahun 2004, karena sudah tidak sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat maka perlu disesuaikan dan disempurnakan maka keluarlah Peraturan Gubernur No. 21 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Terkait dengan adanya tugas dan kewajiban Ombudsman sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, maka salah satu faktor yang sangat penting adalah dengan memberikan pelayanan dan pengaduan oleh masyarakat terhadap praktek malaadministrasi yang dilakukan aparatur negara. Berdasarkan hal diatas maka penulis mencoba meneliti tentang bagaimana standar pelayanan publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) di Daerah Istimewa Yogyakarta

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Standar Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) di Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat dari Standar Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) di Daerah Istimewa Yogyakarta?
3. Bagaimana upaya Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) untuk mengatasi

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Standar Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) di Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat dari Standar Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) di Daerah Istimewa Yogyakarta
3. Untuk mengetahui upaya Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) untuk mengatasi faktor penghambat

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Yaitu manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan konsep-konsep atau teori-teori pada umumnya. Hasilnya penelitian diharapkan mampu menambah informasi dan pengetahuan bagi masyarakat dan juga Komisi Ombudsman.

2. Manfaat Praktis

Memberikan bahan masukan atau rekomendasi bagi Pemerintah dalam menyelesaikan Masalah yang dilakukan Aparatur Negara

BAB II
TINJAUAN UMUM TENTANG OMBUDSMAN, PELAYANAN PUBLIK,
DAN PEMERINTAH DAERAH



A. Lembaga Ombudsman Daerah

1. Pengertian Tentang Lembaga Ombudsman Daerah

Peraturan Gubernur No. 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menyatakan bahwa Ombudsman Daerah adalah sebuah lembaga yang bersifat mandiri dan diadakan untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan daerah, lembaga penegak hukum, dan lembaga negara lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 5 Surat Peraturan Gubernur No. 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menyatakan bahwa ombudsman daerah bertujuan :

- a. mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih, demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan, atau jabatan, dan tindakan sewenang-wenang, serta kesadaran hukum masyarakat dan menjunjung tinggi supremasi hukum.
- b. membantu setiap warga masyarakat memperoleh pelayanan

berdasarkan asas kepastian hukum, keadilan, dan persamaandari pemerintahan daerah

- c. memfasilitasi dan memberikan mediasi untuk mendapatkan perlindungan hukum kepadasetiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional berdasarkan asas kepastian hukum, keadilan, dan persamaan dalam segala bidang dari penyelenggara pemerintahan daerah

2. Dasar Hukum Lembaga Ombudsman Daerah

Dasar hukum pembentukan Lembaga Ombudsman Daerah adalah Peraturan pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom serta Surat Keputusan Gubernur No. 134 Tahun 2004 tentang Pembentukan dan Organisasi Ombudsman Daerah di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang saat ini digantikan oleh Peraturan Gubernur No. 21 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi DIY yang diterbitkan 25 Agustus 2008. Keputusan ini menyatakan bahwa dalam rangka mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan negara dan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, dan perbuatan sewenang-wenang dari operator negara dan pemerintah daerah serta untuk

meningkatkan kualitas pelayanan umum dan perlindungan hukum kepada masyarakat di Daerah dibentuk Ombudsman Daerah.

3. Fungsi, Tugas, dan Wewenang Lembaga Ombudsman Daerah

a. Fungsi Lembaga Ombudsman Daerah

Ombudsman Daerah mempunyai fungsi sebagai lembaga pengawas, mediasi pelayanan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah berdasarkan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan daerah dan untuk mewujudkan demokratisasi.

b. Tugas Pokok Lembaga Ombudsman Daerah

- 1) menyusun program kerja ombudsman daerah
- 2) menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, dan wewenang dan program kerja Ombudsman Daerah kepada seluruh masyarakat di daerah
- 3) melakukan koordinasi dan atau kerjasama dengan berbagai lembaga baik pemerintah maupun swasta dalam rangka mendorong dan mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan, atau jabatan dan tindakan sewenang-wenang.
- 4) menerima pengaduan dari masyarakat atas keputusan, tindakan dari penyelenggara pemerintahan daerah, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak

netral, merugikan atau bertentangan dengan hukum.

- 5) memberikan rekomendasi kepada pihak pelapor dan terlapor serta pihak-pihak lain yang terkait dalam rangka memfasilitasi penyelesaian masalah
- 6) semua rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman Daerah tembusannya disampaikan kepada Gubernur melalui Biro Hukum
- 7) mengumumkan hasil rekomendasi untuk diketahui masyarakat setelah mendapat kepastian hukum.

Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) dalam melaksanakan tugas dan fungsinya menerima laporan atau keluhan dari masyarakat. Dalam Pasal 17 Peraturan Gubernur No. 21 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, menyatakan bahwa setiap orang dapat menyampaikan laporan, keluhan, atau informasi kepada Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) mengenai tindakan, pelayanan atau keputusan penyelenggaraan negara, pemerintah daerah, atau penegak hukum yang dirasakan tidak adil, tidak patut, diskriminatif, merugikan, bertentangan dengan hukum, atau tidak sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan negara yang baik dan bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Dalam Pasal 18 Peraturan Gubernur menyatakan, laporan, keluhan atau informasi dari masyarakat hanya dapat disampaikan kepada Lembaga Ombudsman Daerah (LOD), apabila memenuhi

Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Keputusan Dewan Perwakilan
Rakyat Daerah Kota

4. Visi dan Misi Lembaga Ombudsman Daerah

a. Visi Lembaga Ombudsman Daerah (LOD)

Menjadi pengawas pelayanan publik yang independen, imparial, dan berwibawa untuk mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berbasis hak dasar warga negara yang mudah, cepat, dan adil demi tercapainya penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik dan bersih.

b. Misi Lembaga Ombudsman Daerah (LOD)

- 1) Melayani dan menyelesaikan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dalam pelayanan public berbasis hak dasar warga Negara yang diselenggarakan pemerintah daerah dengan adil dan non diskriminasi
- 2) Memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang Onbudsman Daerah dan pelayanan public berbasis hak dasar warga Negara yang mudah, cepat, dan adil
- 3) Membina koordinasi serta kerjasama yang baik dengan berbagai lembaga baik pemerintah maupun non pemerintah untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan

1. adanya dugaan penyimpangan penyelenggaraan pemerintahan daerah
2. laporan pengaduan hanya berlaku untuk peristiwa, tindakan atau keputusan terlapor dalam tenggang waktu paling lama 5 (lima) tahun sejak peristiwa, tindakan atau keputusan terjadi atau ditetapkan;
3. pelapor harus mencantumkan identitas lengkap yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk atau kartu identitas lainnya yang sah.
4. menyampaikan uraian mengenai peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan, diadakan atau diinformasikan.

Pasal 22 Peraturan Gubernur No. 21 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menyatakan bahwa :

Ombudsman Daerah dapat mengusulkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota dan atau kepada Gubernur, Bupati/Walikota untuk membentuk atau mengadakan penyempurnaan terhadap Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Peraturan Daerah Kabupaten/Peraturan Daerah Kota, dan Peraturan Gubernur, Peraturan Bupati /Peraturan Walikota atau Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat

nepotisme, penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang.

- 4) Melakukan kajian perundang-undangan daerah untuk mendorong terciptanya pelayanan publik berbasis dasar hak warga Negara yang mudah, cepat dan adil dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah yang baik dan bersih

5. Struktur Organisasi Lembaga Ombudsman Daerah

Organisasi dan keanggotaan Lembaga Ombudsman Daerah diatur dalam Pasal 9 Peraturan Gubernur No. 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yang menyatakan bahwa Organisasi Ombudsman Daerah, terdiri atas :

- a. Unsur Anggota terdiri dari :
 1. Ketua merangkap anggota.
 2. Wakil Ketua merangkap anggota.
 3. Anggota.
- b. Unsur Penunjang terdiri dari :
 1. Asisten-asisten.
 2. Sekretariat.

Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) dipimpin oleh seorang ketua dan dibantu oleh seorang Wakil Ketua, yang kedua-duanya merangkap

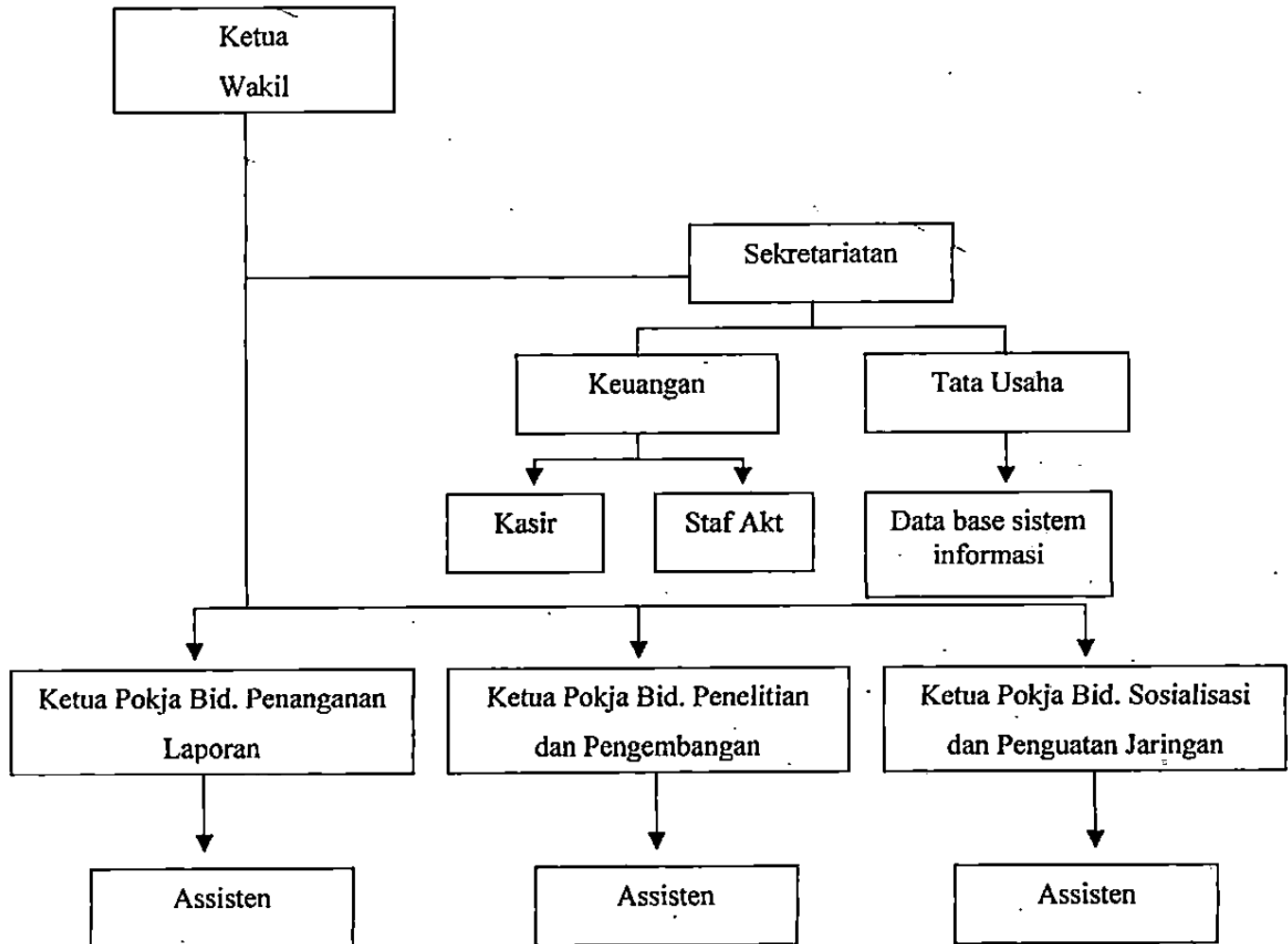
dari tokoh-tokoh yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan fungsi dan tugas pokok Lembaga Ombudsman Daerah (LOD).

Penetapan Anggota Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang menetapkan susunan keanggotaan Ombudsman Daerah di Yogyakarta periode 2008-2011 adalah :

- a. Ketua : H. Moh. Hasyim, SH., M.Hum.
- b. Wakil Ketua : Bagus Sarwono, S.Pd.Si.
- c. Ketua Pokja Bidang Penanganan Laporan : Anik Setyawati, SH.
- d. Ketua Pokja Bidang Penelitian dan Pengembangan : Sunarno, SH., M.Hum.
- e. Ketua Pokja Bidang Sosialisasi dan Penguatan Jaringan : Didik Rinan Sumekto, M.Pd.

Gubernur membentuk sebuah tim yang bertugas melakukan seleksi terhadap para calon anggota Lembaga Ombudsman Daerah (LOD). Masa jabatan keanggotaan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) adalah 3 tahun. Dalam melaksanakan fungsi, tugas pokok dan wewenangnya Ombudsman Daerah dilengkapi dengan Sekretariat yang dipimpin oleh seorang Sekretaris dan dibantu oleh beberapa staf administratif yang bertugas memberi pelayanan administratif yang meliputi kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan, serta sarana penunjang lainnya yang

Berikut ini adalah struktur Organisasi Lembaga Ombudsman Daerah (LOD)



Pembagian kerja Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) :

1. Wewenang / tugas Ketua, Wakil Ketua dan Ketua Bidang Ombudsman

Daerah

a. Ketua

1) Ketua bertanggung jawab secara umum atas kinerja LOD

2) Menerima dan menyetujui laporan yang diajukan minimal 1 bulan

- 3) Menandatangani surat-surat keluar atas nama LOD, baik berupa surat Rekomendasi, surat kerja sama, surat permintaan investigasi dan lainnya yang bersifat strategis.
- 4) Mengatur dan mengarahkan pelaksanaan program LOD.

b. Wakil Ketua

- 1) Menggantikan fungsi, ketua, jika ketua sedang berhalangan atau di luar kota.
- 2) Bertanggung jawab terhadap urusan internal keorganisasian LOD, termasuk kewenangan pengawasan terhadap kinerja kesekretariatan.

c. Ketua Bidang

- 1) Merencanakan, melaksanakan dan mengawasi program kerja LOD sesuai dengan bidang kerja masing-masing.
- 2) Membuat laporan bidang setiap bulan.
- 3) Menyiapkan konsep Rekomendasi (baik berlaku ke dalam maupun ke luar)
- 4) Membuat/mempersiapkan format-format, formulir pengaduan, formulir klarifikasi dan rekomendasi.

Ketua bidang dalam Lembaga Ombudsman Daerah dibagi menjadi tiga bidang yaitu :

- 1) Ketua Bidang Pengawasan Laporan yang mempunyai

- a) Melakukan penyuluhan guna mengefektifkan pengawasan oleh masyarakat.
 - b) Mengajak masyarakat melakukan kampanye dan tindakan konkrit anti korupsi, kolusi, dan nepotisme.
 - c) Mendorong anggota masyarakat untuk lebih menyadari akan hak-haknya dalam memperoleh pelayanan masyarakat yang layak.
 - d) Menyebarluaskan pemahaman mengenai Lembaga Ombudsman Daerah.
 - e) Meningkatkan kemampuan dan ketrampilan para petugas lembaga ombudsman daerah.
 - f) Melakukan penelitian dalam upaya pengumpulan dan analisis data untuk mendorong sebuah pengambilan keputusan dan atau Rekomendasi.
- 2) Ketua Pokja Bidang Penelitian dan Pengembangan, mempunyai wewenang.
- a) Melakukan klarifikasi atau monitoring terhadap aparatur pemerintahan serta lembaga peradilan berdasarkan laporan serta informasi mengenai dugaan adanya penyimpangan dalam pelayanan umum, tingkah laku serta perbuatan yang

- b) Meminta bantuan melakukan kerjasama atau koordinasi dengan aparatur terkait dalam melaksanakan atau monitoring.
 - c) Melakukan pemeriksaan terhadap petugas atau pejabat yang dilaporkan oleh masyarakat serta pihak lain yang terkait guna memperoleh keterangan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - d) Menyampaikan hasil klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan disertai pendapat dan saran kepada instansi terkait dan atau aparat penegak hukum yang berwenang ditindaklanjuti.
 - e) Melakukan tindakan-tindakan lain guna mengungkap terjadinya penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggaraan negara.
- 3) Ketua Bidang Sosialisasi dan Penguatan Jaringan
- a) Menerima dan melaksanakan langkah-langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi mengenai terjadinya penyimpangan oleh penyelenggara negara dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum.
 - b) Melakukan kerjasama dengan perseorangan, lembaga
- dan masyarakat, organisasi tingkat instansi pemerintah

organisasi profesi dan sebagainya untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan negara.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga pemerintah maupun non pemerintah dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Menurut keputusan Menpan No. 81/1993, pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu pelayanan umum harus mengandung unsur sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Sedangkan Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis.

Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sherwood dalam Supriyono menyatakan :

Profesionalisme pemerintah sedang mengalami pengunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya



yang ada yaitu memberikan pelayanan yang profesional guna memenuhi tuntutan masyarakat.¹⁰

Dalam kondisi demikian tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Maka salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik yaitu diperlukan untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika layanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak dapat dijangkau masyarakat atau disediakan oleh mekanisme pasar. Meluasnya peran pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan (public) berkembang dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Adanya perluasan yang besar pada akhir-akhir ini dalam fungsi kesejahteraan itu telah memperlihatkan konsepsi baru tentang sifat pemerintahan konsepsi ini meletakkan pemerintahan dalam hubungan-hubungan yang lebih akrab dan kooperatif dengan manusia biasa sekaligus meruntuhkan tradisi pemerintahan sebagai suatu kekuasaan.

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan Rasyid adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi

¹⁰ Susanto, Ely, 2002. *Otonomi Daerah Peluang dan Problematikanya dalam Pembangunan* P. J. D. dan dkk. dalam IKAR, vol. 6 Nomor 1, MAB Yogyakarta, hlm 7.

kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.¹¹

Seperti juga disampaikan oleh *David Osborne dan Ted Gaebler* : mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka *David Osborne dan Ted Gaebler* menyimpulkan prinsip-prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu :

- a. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.
- b. Sebagai bahan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
- c. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetensikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian, berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
- d. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi di kemudian hari.
- e. Dengan kewenangnya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
- f. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga

¹¹Ryaas Rasyid, 1998, *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Pustaka LP3ES, Jakarta, hlm 11

untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.¹²

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan :

- 1) Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).
- 3) Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- 4) Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

3. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan menurut Parasuraman et.al meliputi lima dimensi pokok, yaitu :¹³

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

¹² *Ibid*, hlm 11.

¹³ Parasuraman A, 1998, *Assesment of Expectations as A Comparison Standart in Measure of*

- 3) Daya tanggap (*repressiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayanan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain :

- 1) *Tangible (terjemah)*, yang antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
- 2) *Realiabile (handal)*, yang meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
- 3) *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan .
- 4) *Assurance (jaminan)*, yang meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- 5) *Emphaty (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

Di samping itu maka dalam rangka peningkatan pelayanan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya para pelayan pelayanan publik harus :

- 1) Mengetahui kebutuhan yang dilayani
- 2) Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja)
- 3) Memantau dan mengukur kinerja

Untuk itu sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan pelayanan publik seharusnya :

- 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana).
- 2) Mendapat pelayanan yang wajar.
- 3) Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
- 4) Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparansi)

4. Karakteristik Pelayanan Publik

Produk suatu organisasi dapat berupa pelayanan dan produk fisik. Produk birokrasi publik sebagai suatu organisasi pelayanan publik adalah pelayanan publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, Sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin gangguan, ijin pengambilan air bawah air, PDAM, PLN, dan lain sebagainya.

Dalam SK MenPan Nomor 81/1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BLUMD dalam bentuk barang dan

Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi	Pembeli terlibat dalam proses produksi
Dapat disimpan sebagai persediaan	Tidak dapat disimpan
Dapat terjadi perpindahan kepemilikan	Tidak ada perpindahan kepemilikan.

Sumber : Groomroos dikutip LAN. 2003 : 8

Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak nampak (*intangibile*). Meskipun wujudnya tidak nampak proses penyelenggaraannya bisa diamati dan dirasakan, misalnya suatu pelayanan bisa dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah, atau mahal.

Proses produksi, distribusi dan konsumsi dalam penyediaan pelayanan jasa berlangsung secara bersamaan, sebagai contoh, ketika seorang birokrat memberikan pelayanan perijinan (IMB) maka dia melakukan serangkaian kegiatan mulai dari pengukuran, pembuatan gambar, dan sebagainya yang kemudian mendistribusikan kepada warga yang bersangkutan dan secara bersamaan warga yang bersangkutan ini menerima pelayanan tersebut.¹⁴

Apabila produknya berupa barang maka dapat berlaku untuk banyak orang, sebaliknya suatu jasa pelayanan yang diterima seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh orang lain. Artinya meskipun seseorang mendapat jenis pelayanan yang sama tetapi karena bentuknya yang tidak berwujud pelayanan yang diterima dapat berbeda.

¹⁴ Agus Dwiyanto, 2001, *Reformasi Birokrasi di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kenampungan dan Kebijakan (PSKK) UGM Yogyakarta, hlm 46

5. Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Menurut perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik yang baru (*new public management*) dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*new public service*) seperti tampak pada tabel 2-2. berikut ini :

Tabel 2.2
Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

ASPEK	OLD PUBLIC ADMINISTRATION	NEW PUBLIC ADMINISTRATION	NEW PUBLIC SERVICE
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan.	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu.	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi harus bertanggung jawab	Klien (<i>clients</i>) dan pemilih	Pelanggan (<i>Customer</i>)	Warga Negara (<i>citizens</i>)
Peran pemerintah	Pengayuh (<i>Rowing</i>)	Mengarahkan (<i>Steering</i>)	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas.
Akuntabilitas	Menurun hirarki administrasi	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan (<i>customers</i>)	Multi aspek: akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara

Sumber : diadopsi dari Denhardi dan Denhardi, 2000, *The New Public Service : Serving, not Steering*, Armonik. Etc. ME Sharpe, hlm 28-29.

Dalam model *new public service*, pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan egaliter dan persamaan hak diantara

... Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan sebagai

tanpa membeda-bedakan asal-usul, kesukuan, ras, etnis, agama, dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan secara sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik untuk menerima pelayanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Hubungan yang terjalin antara birokrat publik dengan warga, negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat nepotisme dan primordialisme.

C. Pemerintah Daerah

1. Pengertian Pemerintah Daerah

Pengaturan tentang Pemerintahan Daerah diatur dalam Pasal 18 UUD 1945 Amandemen kedua. Pemerintah adalah institusi atau lembaga yang melaksanakan kegiatan pemerintah dalam arti sempit yaitu eksekutif administrasi negara, sedangkan pemerintah dalam arti luas meliputi eksekutif, legislatif dan yudikatif serta administrasi Negara. Penyelenggaraan Otonomi Daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan. Penyelenggaraan otonomi daerah juga dilaksanakan dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, keadilan, serta memperhatikan keanekaragaman daerah.

Otonomi daerah dan desentralisasi merupakan salah satu prioritas utama yang harus dilaksanakan pemerintah Indonesia dalam rangka merealisasikan agenda reformasi, agenda otonomi daerah dalam arti yang seluas-luasnya merupakan keputusan politik untuk

mengakomodir tuntutan daerah dan dinamika masyarakat yang semakin kritis dan responsif untuk memaknai pembangunan.¹⁶

Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pada prinsipnya mengatur penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih mengutamakan pelaksanaan asas desentralisasi. Peraturan daerah bersifat administratif rechtelijk tidak bersifat *staatsrechtelijk* karena hanya berfungsi mengatur kekuasaan daerah otonom dibidang administrasi negara disini antara lain perbedaan dasar hubungan antara pada pusat dengan negara bagian dalam bentuk negara federal yang lebih bersifat kenegaraan.¹⁷

Hal-hal yang mendasar dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 adalah mendorong untuk memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreativitas, meningkatkan peran serta masyarakat, mengembangkan peran dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Hal ini mengakibatkan terjadi perubahan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah di daerah. Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, yang dimaksud dengan Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh Pemerintah 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. Menurut The Liang Gie” bahwa Pemerintah Daerah adalah satuan-satuan organisasi pemerintah yang berwenang untuk menyelenggarakan segenap

¹⁶ Sudjaipul Rahman, *op.cit*, hlm 150.

¹⁷ Djuanda, *op.cit* , hlm. 203.

kepentingan setempat dari sekelompok yang mendiami suatu wilayah yang dipimpin oleh kepala pemerintahan daerah.¹⁸

Kepala Daerah adalah Kepala Pemerintah Daerah yang dipilih secara demokrasi. Pemilihan secara demokrasi terhadap Kepala Daerah tersebut dengan mengingat tugas dan wewenang DPRD menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2003 tentang Susunan dan Kedudukan MPR, DPR, DPD, dan DPRD, menyatakan bahwa DPRD tidak memiliki tugas dan wewenang untuk memilih Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, maka pemilihan secara demokrasi dilakukan oleh rakyat secara langsung. Kepala Daerah dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh seorang Wakil Kepala Daerah, dan perangkat daerah.

Pemerintah Daerah merupakan aparat di daerah yang langsung berhubungan dengan masyarakat oleh sebab itu yang dimaksud dengan Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

2. Asas-asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Urusan pemerintah yang telah diserahkan kepada daerah dalam rangka pelaksanaan asas desentralisasi pada dasarnya menjadi wewenang dan tanggung jawab daerah sepenuhnya. Dalam hal ini prakarsa sepenuhnya diserahkan kepada daerah baik yang menyangkut penentuan kebijakan, perencanaan, dan pelaksanaan. Untuk lebih memberikan

¹⁸ The Liana Gio, *44. Perkembangan Daerah Pemerintahan Daerah di Negara Kesatuan Republik*

keluasaan daerah dalam pelaksanaan asas desentralisasi menurut Daan Suganda adalah :

Urusan-urusan yang tidak diserahkan kepada daerah dalam rangka pelaksanaan asas desentralisasi merupakan kewenangan dan tanggungjawab daerah sepenuhnya. Dalam hal ini sepenuhnya diserahkan ke daerah, baik yang menyangkut penentuan kebijaksanaan, pelaksanaan, maupun segi-segi pembiayaan, demikian juga perangkat daerah itu sendiri, yaitu terutama dinas-dinas daerah.¹⁹

Dalam sistem ketatanegaraan di Indonesia, penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia didasarkan pada Pasal 18 Amandemen Keempat UUD 1945, yang dinyatakan dari ayat (1) sampai ayat (7) Pasal 18 adalah sebagai berikut :

1. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah propinsi dan daerah propinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap propinsi, kabupaten dan kota mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang
2. Pemerintah daerah propinsi, daerah kabupaten dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.
3. Pemerintah daerah propinsi, daerah kabupaten dan kota memiliki DPRD yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.

¹⁹ Daan Suganda, 1992, Sistem Pemerintahan Republik Indonesia, Pemerintahan di Daerah

4. Gubernur, Bupati dan Walikota masing-masing sebagai kepala pemerintah daerah propinsi, kabupaten dan kota dipilih secara demokratis.
5. Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat.
6. Pemerintah daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.
7. Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintah daerah diatur dalam undang-undang.

Hal ini perlu ditegaskan karena menyangkut kekuasaan wewenang antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dalam negara kesatuan, wewenang yang dimiliki daerah berasal dari pemerintah pusat, sebab pada hakikatnya dalam negara kesatuan hanya ada satu pemerintahan saja, yaitu pemerintah pusat yang mempunyai kekuasaan atau wewenang tertinggi dalam segala lapangan pemerintahan.

Suatu wilayah negara yang sangat luas tidak mungkin segala urusan pemerintahan dilakukan oleh pemerintah tersebut yang hanya berkedudukan di pusat pemerintahan saja. Karena itulah maka kemudian wilayah negara dibagi dalam daerah propinsi dan daerah propinsi dibagi dalam daerah yang lebih kecil di daerah yang bersifat otonom atau

bersifat administrasi semuanya menurut aturan yang ditetapkan undang-undang.

Pasal 20 ayat (2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 menyatakan bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah menggunakan asas desentralisasi, tugas pembantuan dan dekonsentrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 20 ayat (3) menyatakan dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah, pemerintahan daerah menggunakan asas otonomi dan tugas pembantuan. Yang dimaksud dengan asas otonomi dan tugas pembantuan adalah bahwa pelaksanaan urusan pemerintahan oleh daerah dapat diselenggarakan secara langsung oleh pemerintahan daerah itu sendiri dan dapat pula penugasan oleh pemerintah provinsi ke pemerintah Kabupaten/Kota dan Desa atau penugasan dari pemerintah kabupaten/kota ke desa.

Berdasarkan Pasal 20 ayat (2) Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia dilakukan dengan asas desentralisasi, asas dekonsentrasi, dan asas tugas pambantuan.

a. Asas Desentralisasi

Nuansa desentralisasi dalam pelaksanaan pemerintahan semakin jelas terlihat pada Pasal 18 UUD 1945 ,bahwa "Indonesia adalah Negara kesatuan yang didesentralisasikan" bisa ditarik benang merah:

Pemerintah Pusat ini melakukan pemerintahan sentral di daerah-daerah".²¹

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (8) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang dari pemerintah kepada Gubernur sebagai Wakil pemerintah dan atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu

Penyerahan kekuasaan-kekuasaan pemerintah pusat pada alat-alatnya di daerah dengan meningkatkan kemajuan masyarakat di daerah-daerah dalam negara modern tidak akan memuaskan dengan tidak mengikutsertakan tenaga-tenaga yang berada dalam masyarakat dalam suatu daerah tertentu, yang mengetahui kepentingan-kepentingan dalam daerah itu lebih baik dari tenaga-tenaga pejabat yang diangkat oleh pemerintah pusat. Oleh sebab itu di samping dekonsentrasi dilakukan pula sistem desentralisasi yaitu pembagian kekuasaan pada badan-badan dan golongan-golongan dalam masyarakat untuk mengatur rumah tangganya sendiri.

Menurut batasan atau rumusan asas dekonsentrasi ini dapat ditinjau dari beberapa segi, yaitu ditinjau dari segi pemberian wewenang, segi pembentukan pemerintahan daerah administratif dan dari segi pembagian wilayah negara. Ditinjau dari segi pemberian wewenang asas dekonsentrasi adalah asas yang dimaksud akan memberikan wewenang dari pemerintah pusat kepada Gubernur

²¹ Kuntana Magnar, 1984, Pokok-pokok Pemerintahan Daerah Otonom dan Wilayah Administratif, Armico, Bandung, hlm. 14.

sebagai wakil pemerintah dan atau perangkat pusat di daerah, untuk menyelenggarakan tugas-tugas atau wewenang pusat yang terdapat di daerah.

Apabila ditinjau dari segi pembentukan pemerintahan daerah administratif, asas dekonsentrasi berarti asas yang membentuk pemerintahan-pemerintahan daerah administratif di daerah untuk diberi tugas atau wewenang menyelenggarakan urusan-urusan pemerintah pusat yang terdapat di daerah administratif yang bersangkutan.

Apabila ditinjau dari segi pembagian wilayah negara, asas dekonsentrasi ialah asas yang akan membagi wilayah negara menjadi daerah-daerah pemerintahan daerah administratif.

c. Asas Tugas Pembantuan

Menurut Pasal 1 ayat (9) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah dan atau desa dari pemerintah provinsi kepada Kabupaten/Kota dan atau desa serta dari pemerintah Kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Di muka telah disebutkan bahwa tidak semua urusan pemerintah dapat diserahkan kepada daerah, menjadi urusan rumah tangganya. Oleh karena itu beberapa urusan pemerintah masih tetap merupakan urusan pemerintah pusat. Tetapi berat sekali bagi pemerintah untuk menyelenggarakan seluruh urusan pemerintah di daerah yang masih

menjadi wewenang dan tanggung jawabnya itu atas dasar dekonsentrasi, mengingat terbatasnya kemampuan perangkat pemerintah daerah di daerah dan juga ditinjau dari segi daya guna dan hasil guna adalah kurang dapat dipertanggungjawabkan apabila semua urusan pemerintahan daerah di daerah harus diselenggarakan sendiri oleh perangkat di daerah.

Karena hal itu akan memerlukan tenaga dan biaya yang sangat besar jumlahnya. Hal inipun mengingat sifatnya, berbagai urusan sulit untuk dapat dilaksanakan dengan baik tanpa ikut sertanya pemerintah pusat yang bersangkutan. Atas dasar pertimbangan-pertimbangan tersebut maka Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang kini berlaku memberikan kemungkinan dilaksanakannya berbagai urusan pemerintah di daerah menurut asas tugas pembantuan.

3. Hubungan Antara Pusat dan Daerah

Undang-Undang Dasar 1945 merupakan landasan yang kuat untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah dengan memberikan kewenangan luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah. Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 daerah menghendaki otonomi yang nyata dan bertanggungjawab, juga menghendaki otonomi yang luas. Di samping penyelenggaraan Otonomi Daerah harus pula didasarkan pada prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, musyawarah, dan keadilan, serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Pemberian otonomi yang luas ini disamping memang telah sesuai dengan Pasal 18 Undang-

undang Dasar juga diharapkan dapat mencegah timbulnya keinginan daerah yang menghendaki negara federasi.

Pasal 10 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa :

- 1) Pemerintah Daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh Undang-Undang ditentukan menjadi urusan Pemerintah
- 2) Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, pemerintah daerah menjalankan otonomi seluasluasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan
- 3) Urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintah meliputi :
 - a. Politik luar negeri
 - b. Pertahanan
 - c. Keamanan
 - d. Yustisi
 - e. Moneter dan fiskal nasional, dan
 - f. Agama

Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di atas pemerintah dapat menyelenggarakan sendiri atau dapat melimpahkan sebagian urusan pemerintahan kepada perangkat pemerintah atau wakil pemerintah di daerah atau dapat menugaskan kepada pemerintahan daerah dan /atau

Pasal 11 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan dibagi berdasarkan kriteria eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi dengan memperhatikan keserisihan hubungan antar susunan pemerintahan. Penyelenggaraan urusan pemerintahan di atas merupakan pelaksanaan hubungan kewenangan antara Pemerintah dan Pemerintahan Daerah Propinsi, Kabupaten dan kota atau antar pemerintahan daerah yang saling terkait, tergantung dan sinergis sebagai satu sistem pemerintahan.

Pasal 13 dan 14 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah provinsi atau kabupaten meliputi :

- a. Perencanaan dan pengendalian pembangunan
- b. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang
- c. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
- d. Penyediaan sarana dan prasarana umum
- e. Penanganan bidang kesehatan,
- f. Penyelenggaraan pendidikan dan alokasi sumber daya manusia potensial
- g. Penanggulangan masalah sosial
- h. Pelayanan bidang ketenagakerjaan
- i. Fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah
- j. Pengendalian lingkungan hidup

c. Dan pemberian pinjaman dan/atau hibah kepada pemerintah daerah

Pasal 16 ayat (1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 menyatakan bahwa hubungan dalam bidang pelayanan umum antara pemerintah dan pemerintahan daerah meliputi :

- a. Kewenangan, tanggung jawab, dan penentuan standar pelayanan minimal
- b. Pengalokasian pendanaan pelayanan umum yang menjadi kewenangan daerah
- c. Fasilitasi pelaksanaan kerjasama antara pemerintah daerah dan penyelenggaraan pelayanan umum

Pasal 16 ayat (1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 menyatakan bahwa hubungan dalam bidang pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah dan pemerintahan daerah meliputi :

- a. Kewenangan, tanggung jawab, pemanfaatan, pemeliharaan, pengendalian dampak, budidaya dan pelestarian
- b. Bagi hasil atas pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya