

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

1. Hermayanti, 2021. Judul Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Perekaman E-Ktp Pada Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, berasal dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Dusun Tengah masih kurang berkualitas dalam pelayanan dilihat dari penyedia layanan dan kepuasan pelanggan. Adapun aspek yang sudah optimal yaitu penyediaan jasa layanan, layanan yang diterima pengguna layanan, kemudahan dalam menerima layanan, jenis layanan yang dapat disediakan oleh penyedia layanan, layanan yang diberikan kepada masyarakat, standar kualitas layanan yang diberikan kemasyarakat dan ketepatan waktu pelayanan. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang ada di Kantor Kecamatan Dusun Tengah adalah dimana kurang tanggapnya petugas dengan pengguna layanan yang datang ketika mengurus suatu layanan yang ada di Kantor Kecamatan Dusun Tengah dan terlambatnya waktu penyelesaian e-ktp yang mereka urus dan seringkali masyarakat yang melakukan layanan mengeluh tentang akurasi waktu penyelesaian sebuah e-ktp yang masyarakat urus pada Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang ada di Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.
2. Rifki Surya Permana Salim. 2024. Judul Kualitas Pelayanan Pendaftaran Organisasi Masyarakat Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik

(Bakesbangpol) Kota Semarang. Berasal Dari Departemen Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Hasil penelitian menunjukkan Pendaftaran organisasi masyarakat merupakan sebuah tugas yang dibebankan kepada Bakesbangpol untuk memenuhi harapan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang disediakan Bakesbangpol dalam mewujudkan ormas yang dapat membangun negeri dengan lebih mandiri dan terkoordinasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran organisasi yang ada pada Bakesbangpol Kota Semarang dalam upaya pemenuhan harapan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori Kualitas Pelayanan dan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran organisasi masyarakat Bakesbangpol sudah cukup optimal pada dimensi realibility, responsiveness, assurance, dan empathy. Kondisi ini dilatarbelakangi dengan beberapa faktor yang mendukung yaitu terkait faktor kesadaran, faktor sistem aturan/prosedur, faktor organisasi, dan faktor kemampuan dan keterampilan. sedangkan faktor yang menghambat terkait dengan faktor pendapatan dan faktor sarana pelayanan. Peneliti memberikan rekomendasi untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dianalisis yakni dengan memperbaiki dimensi tangible dan dimensi responsiveness yang masih belum maksimal.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Definisi Pelayanan Publik menurut UUD Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah setiap Institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen Yang Dibentuk Berdasarkan Undang-Undang Kegiatan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Definisi pelayanan publik menurut kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Nurcahyanto (2022:3) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemenuhan pelayanan publik ini menjadi kewajiban negara (penyelenggara pelayanan publik) dan harus diselenggarakan sesuai dengan harapan warga masyarakat pengguna pelayanan.

Menurut Rasyid dalam Nurdin (2019:18) dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan.

Pengelompokkan jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat jenis jasa yang dihasilkan oleh suatu institusi. Kotler dalam Nurdin (2019:18) Jasa itu sendiri menurut adalah “setiap tindakan ataupun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”

#### b. Tujuan Pelayanan Publik

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam (Hayat 2017:52-53) menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain :

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### c. Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan mengandung lima unsur pokok yang dikemukakan oleh Sumartomo 1998 (dalam Hajar 2021:22) yaitu :

- 1) Terdapat pelayanan yang merata dan sama. Tidak diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat terhadap semua masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan, berpihak kepada keluarga, pangkat, suku bangsa, sesame agama diperlakukan secara sama dan merata tanpa memandang status ekonomi.
- 2) Pelayanan yang diberikan harus tepat waktunya, pelayanan oleh aparat dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan dan menjengkelkan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.



- 3) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan dalam hal berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada yang membutuhkan pelayanan.
- 4) Pelayanan yang diberikan harus memenuhi keperluan yang dibutuhkan masyarakat.
- 5) Pelayanan merupakan pelayanan yang harus selalu meningkatkan kualitas dan penampilannya.

#### d. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Berry, Zeithaml dalam Sulistiyowati

(2018:28-29) dimensi Kualitas Pelayanan yaitu :

- 1) Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3) Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- 4) Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

#### e. Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.

63 Tahun 2003 dalam Aryawan (2020:62), standar pelayanan publik

haruslah sekurang-kurangnya meliputi

##### 1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain ke sederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan se suai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing. Biaya Pelayanan.

3) Biaya atau tarif pelayanan

Rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.

4) Produk Pelayanan.

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

5) Sarana dan Prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

6) Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

f. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dapat dibagi menjadi dua kategori utama: faktor internal dan faktor eksternal. Berikut adalah penjelasan singkat mengenai kedua kategori faktor tersebut (Saragih, dkk 2024:9) :

1) Faktor Internal

- a) Kepemimpinan dan Manajemen: Kualitas kepemimpinan dan efektivitas manajemen dalam institusi pelayanan publik sangat mempengaruhi kinerja dan orientasi pelayanan.
- b) Sumber Daya Manusia: Kompetensi, motivasi, dan jumlah pegawai yang memadai berperan penting dalam penyediaan pelayanan yang berkualitas.

- c) Anggaran dan Sumber Daya Keuangan: Ketersediaan anggaran yang memadai memungkinkan institusi untuk menyediakan layanan yang diperlukan oleh masyarakat.
- d) Kebijakan dan Prosedur Internal: Kebijakan yang jelas dan prosedur yang terstruktur dapat meningkatkan konsistensi pelayanan. dalam efisiensi dan penyelenggaraan
- e) Budaya Organisasi: Budaya yang mendukung integritas, transparansi, dan pelayanan yang berkualitas dapat membentuk perilaku pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

## 2) Faktor Eksternal

- a) Kebutuhan dan Harapan Masyarakat: Perubahan dalam kebutuhan dan harapan masyarakat dapat mempengaruhi prioritas dan arah penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Perubahan Demografi: Perubahan dalam struktur demografi masyarakat dapat mempengaruhi permintaan dan distribusi pelayanan publik.
- c) Kondisi Ekonomi dan Sosial: Kondisi ekonomi dan sosial masyarakat mempengaruhi aksesibilitas dan permintaan terhadap pelayanan publik.
- d) Teknologi dan Inovasi: Perkembangan teknologi dan inovasi mempengaruhi ekspektasi masyarakat terhadap kualitas dan efisiensi pelayanan.
- e) Regulasi dan Kebijakan Eksternal: Kebijakan dan regulasi luar institusi pemerintah juga dapat memengaruhi pendanaan, standar, dan prioritas pelayanan.

## g. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tilaar dalam (Taufiqurokhman 2018:77) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik, yakni :

### 1) Dedikasi dan disiplin.

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam aktivitas yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

### 2) Jujur.

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak

profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

### 3) Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

### 4) Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

### 5) Ulet

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

### 6) Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

Menurut Silaban (2015:70) Kriteria lain yang dapat dijadikan patokan guna menilai apakah kualitas pelayanan publik tersebut dapat dikatakan baik atau tidak, dapat dilihat dari sepuluh dimensi, yaitu:

- 1) *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi,
- 2) *Realiable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat,
- 3) *Responsiveness* (tanggap), kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan,
- 4) *Com petence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan,



- 5) *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi,
- 6) *Credibility*, (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat,
- 7) *Security* (rasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko,
- 8) *Acces* (akses), terdapat kemudahan untuk melakukan kontak dan pendekatan,
- 9) *Communications* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat, dan
- 10) *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan.

Menurut Mahmudi dalam buku Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir (2022:24-25) dengan judul “Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya” dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan yaitu:

- 1) *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) *Partisipatif* yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan konsep kualitas dan pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur

pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat).

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya "*Concern*" pada pelanggannya. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal

## 2. Organisasi Kemasyarakatan (Ormas)

### a. Pengertian Ormas

Organisasi kemasyarakatan (diakronimkan: ormas) adalah organisasi yang didirikan dan dibentuk oleh masyarakat secara sukarela berdasarkan kesamaan aspirasi, kehendak, kebutuhan, kepentingan, kegiatan, dan tujuan untuk melakukan perbaikan yang diinginkan terhadap kesehatan sosial, kesejahteraan, pendidikan dan fungsi komunitas secara keseluruhan.

Pengorganisasian komunitas terjadi dalam komunitas yang terikat secara geografis, psikososial, adat yang membudaya dan digital. Pengorganisasian komunitas mencakup kerja komunitas, proyek komunitas, pembangunan komunitas, pemberdayaan komunitas dan mobilisasi komunitas. Ini ialah model yang umum digunakan untuk mengorganisir komunitas dalam proyek komunitas, lingkungan sekitar, organisasi, asosiasi sukarela, lokalitas, dan jaringan sosial, yang dapat berfungsi sebagai cara untuk melakukan mobilisasi berdasarkan geografi, ruang bersama, pengalaman bersama, minat, kebutuhan dan

keprihatinan. Berpartisipasi demi tercapainya tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila.

Dasar hukum Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 dan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Organisasi Kemasyarakatan. Definisi dari Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) disebutkan dalam Pasal 1 ayat 1 UU Ormas: Organisasi Kemasyarakatan yang selanjutnya disebut Ormas adalah organisasi yang didirikan dan dibentuk oleh masyarakat secara sukarela berdasarkan kesamaan aspirasi, kehendak, kebutuhan, kepentingan, kegiatan, dan tujuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan demi tercapainya tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

b. Tujuan dan Fungsi

Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Ormas sebagaimana telah diubah dengan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 82/PUU-XI/2013 tentang Pengujian Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan Terhadap Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dijelaskan bahwa Ormas bertujuan untuk:

- 1) Meningkatkan partisipasi dan keberdayaan masyarakat;
- 2) Memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- 3) Menjaga nilai agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
- 4) Melestarikan dan memelihara norma, nilai, moral, etika, dan budaya yang hidup dalam masyarakat;
- 5) Melestarikan sumber daya alam dan lingkungan hidup;

- 6) Mengembangkan kesetiakawanan sosial, gotong royong, dan toleransi dalam kehidupan bermasyarakat;
- 7) Menjaga, memelihara, dan memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa; dan/atau
- 8) Mewujudkan tujuan negara.

Berdasarkan pada Pasal 6 Undang-Undang No. 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan Terhadap Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dijelaskan bahwa Ormas bertujuan untuk:

1. Penyalur kegiatan sesuai dengan kepentingan anggota dan/atau tujuan organisasi;
2. Pembinaan dan pengembangan anggota untuk mewujudkan tujuan organisasi;
3. Penyalur aspirasi masyarakat;
4. Pemberdayaan masyarakat;
5. Pemenuhan pelayanan sosial;
6. Partisipasi masyarakat untuk memelihara, menjaga, dan memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa; dan/atau
7. Pemeliharaan dan pelestari norma, nilai, dan etika dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

c. Ormas Tidak berbadan Hukum

Ormas tidak berbadan hukum adalah organisasi kemasyarakatan yang tidak memiliki status badan hukum. Berikut beberapa hal yang perlu diketahui tentang Ormas tidak berbadan hukum:



- 1) Pendaftaran: Ormas tidak berbadan hukum dapat mendaftar ke pemerintah tanpa perlu surat keterangan terdaftar dari bupati/walikota, gubernur, atau menteri.
- 2) Persyaratan: Beberapa persyaratan yang perlu dipenuhi antara lain akta pendirian, program kerja, susunan pengurus, dan surat keterangan domisili.
- 3) Tata Cara Pendaftaran: Pendaftaran dilakukan melalui unit layanan administrasi Kementerian atau Pemerintah Daerah setempat.
- 4) Verifikasi Dokumen: Pemerintah akan melakukan verifikasi dokumen pendaftaran paling lama 15 hari kerja.
- 5) Pengawasan: Pemerintah melakukan pengawasan terhadap Ormas tidak berbadan hukum untuk memastikan kegiatan mereka sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ormas tidak berbadan hukum memiliki hak dan kewajiban yang sama dengan Ormas berbadan hukum, tetapi mungkin memiliki beberapa keterbatasan dalam hal akses ke sumber daya dan fasilitas pemerintah.

### **3. Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar Bagi Organisasi Kemasyarakatan**

Surat Keterangan Terdaftar yang selanjutnya disingkat SKT adalah surat yang diterbitkan oleh Menteri Dalam Negeri, Gubernur, Bupati/Walikota yang menerangkan bahwa sebuah organisasi kemasyarakatan telah tercatat pada administrasi pemerintahan sesuai dengan tahapan dan persyaratan.

**Tabel 2.1**  
**Alur persyaratan mendapatkan SKT bagi Organisasi Kemasyarakatan**

| No | Komponen              | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>A. PERMOHONAN SKT ORMAS BARU</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan SKT yang ditanda tangani pendiri dan pengurus Ormas;</li> <li>2. Akta Pendirian Organisasi Masyarakat (dari Notaris), yang memuat AD/ART;</li> <li>3. Anggaran Dasar (AD) dan Anggaran Rumah Tangga (ART) (Memuat paling sedikit nama dan lambang, tempat kedudukan, asas dan tujuan, dan fungsi, kepengurusan, hak dan kewajiban anggota, pengelolaan keuangan, mekanisme penyelesaian sengketa dan pengawasan internal, dan pembubaran organisasi);</li> <li>4. Program Kerja;</li> <li>5. Surat Keputusan tentang Susunan Pengurus Ormas secara lengkap yang sah dengan AD/ART Ormas yang memuat paling sedikit ketua, bendahara dan sekretaris atau sebutan lain dan pengurus dan anggota, kesemuanya berkewarganegaraan Indonesia tanpa terkecuali;</li> <li>6. Biodata pengurus Organisasi (Ketua, Sekretaris, dan Bendahara atau sebutan lainnya);</li> <li>7. Pas Foto berwarna pengurus Organisasi Berwarna Ukuran (4x6) terbaru dalam 3 bulan terakhir (Ketua, Sekretaris, dan Bendahara atau sebutan lainnya);</li> <li>8. Fotokopi E-KTP pengurus Organisasi (Ketua, Sekretaris, dan Bendahara atau sebutan lainnya);</li> <li>9. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Atas nama Organisasi Masyarakat;</li> <li>10. Surat Keterangan Domisili Sekretariat Organisasi Masyarakat yang diterbitkan oleh Lurah/Kepala Desa setempat atau sebutan lainnya;</li> <li>11. Bukti Kepemilikan, Atau Surat Perjanjian Kontrak Atau Ijin Pakai Dari Pemilik/Pengelola;</li> <li>12. Foto Kantor/Sekretariat (Tampak depan yang memuat Papan nama);</li> <li>13. Surat Pernyataan sesuai format Lampiran C Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan, yang memuat:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. tidak berafiliasi secara kelembagaan dengan</li> </ol> </li> </ol> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>partai politik tertentu;</p> <p>b. tidak dalam sengketa kepengurusan atau tidak dalam perkara di pengadilan;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  |  | <p>c. nama, lambang, bendera, tanda gambar, simbol, atribut, dan/atau cap stempel yang digunakan belum digunakan oleh Ormas lain;</p> <p>d. bersedia menertibkan kegiatan, pengurus, dan/atau anggota organisasi;</p> <p>e. bersedia menyampaikan laporan perkembangan dan kegiatan organisasi setiap akhir tahun;</p> <p>f. bertanggungjawab terhadap keabsahan dan keseluruhan isi, data, dan informasi dokumen/berkas yang diserahkan; dan</p> <p>g. tidak akan melakukan penyalahgunaan SKT.</p> <p>14. Formulir isian data Ormas sesuai Lampiran A Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan;</p> <p>15. Rekomendasi dari Kementerian yang melaksanakan urusan di bidang agama untuk Ormas yang memiliki kekhususan bidang keagamaan;</p> <p>16. Rekomendasi dari Kementerian dan/atau perangkat daerah yang membidangi urusan kebudayaan untuk Ormas yang memiliki kekhususan bidang kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa;</p> <p>17. Surat pernyataan kesediaan atau persetujuan dari pejabat negara, pejabat pemerintah dan/tokoh masyarakat yang bersangkutan, yang namanya dicantumkan dalam kepengurusan Ormas (tidak wajib); dan</p> <p>18. Formulir Keabsahan Ormas yang diterbitkan oleh Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (provinsi/kabupaten/kota); dan</p> <p>19. Surat Pengantar dari Kepala Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (provinsi/kabupaten/kota).</p> <p><b>B. PERUBAHAN:</b></p> <p>1) NAMA ORMAS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. File SKT yang akan diubah datanya;</li> <li>2. Surat Permohonan perubahan data SKT;</li> <li>3. Akta Pendirian dan Akta Perubahan yang digabung dalam satu file;</li> <li>4. Formulir Keabsahan Dokumen dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik;</li> </ol> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>dan</p> <p>5. Surat Pengantar dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik.</p> <p>2) BIDANG KEGIATAN ORMAS</p> <p>1. File SKT yang akan diubah datanya;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|  |  | <p>2. Surat Permohonan perubahan data SKT;</p> <p>3. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Perubahan yang telah disahkan atau ditandatangani oleh Pengurus Ormas;</p> <p>4. Formulir Keabsahan Dokumen dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik; dan</p> <p>5. Surat Pengantar dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik.</p> <p>3) NPWP ORMAS</p> <p>1. File SKT yang akan diubah datanya;</p> <p>2. Surat Permohonan perubahan data SKT;</p> <p>3. File pindai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) lama dan baru, yang digabung dalam satu file;</p> <p>4. Surat Keterangan Perubahan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dari Kementerian Keuangan;</p> <p>5. Formulir Keabsahan Dokumen dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik; dan</p> <p>6. Surat Pengantar dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik.</p> <p>4) ALAMAT SEKRETARIAT ORMAS</p> <p>1. File SKT yang akan diubah datanya;</p> <p>2. Surat Permohonan perubahan data SKT;</p> <p>3. Surat Keterangan Domisili Sekretariat Ormas yang diterbitkan oleh Lurah/Kepala Desa setempat atau sebutan lainnya;</p> <p>4. Formulir Keabsahan Dokumen dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik; dan</p> <p>5. Surat Pengantar dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik.</p> <p>5) SUSUNAN PENGURUS ORMAS</p> <p>1. File SKT yang akan diubah datanya;</p> <p>2. Surat Permohonan perubahan data SKT;</p> <p>3. Surat Keputusan tentang susunan pengurus Ormas lama dan baru yang digabung dalam satu file, sesuai dengan AD/ART yang telah disahkan atau ditandatangani oleh Pengurus Ormas;</p> <p>4. Surat Pernyataan sesuai format Lampiran C Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi</p> |



|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                 | <p>Kemasyarakatan, yang memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>tidak berafiliasi secara kelembagaan dengan partai politik tertentu;</li> <li>tidak dalam sengketa kepengurusan atau tidak dalam perkara di pengadilan;</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|    |                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>nama, lambang, bendera, tanda gambar, simbol, atribut, dan/atau cap stempel yang digunakan belum digunakan oleh Ormas lain;</li> <li>bersedia menertibkan kegiatan, pengurus, dan/atau anggota organisasi;</li> <li>bersedia menyampaikan laporan perkembangan dan kegiatan organisasi setiap akhir tahun;</li> <li>bertanggungjawab terhadap keabsahan dan keseluruhan isi, data, dan informasi dokumen/berkas yang diserahkan; dan</li> <li>tidak akan melakukan penyalahgunaan SKT.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>Biodata pengurus Organisasi yang baru (Ketua, Sekretaris, dan Bendahara atau sebutan lainnya);</li> <li>Pas Foto berwarna pengurus Organisasi yang baru, berwarna ukuran (4x6) terbaru dalam 3 bulan terakhir (Ketua, Sekretaris, dan Bendahara atau sebutan lainnya);</li> <li>Salinan E-KTP pengurus Organisasi yang baru (Ketua, Sekretaris, dan Bendahara atau sebutan lainnya);</li> <li>Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga yang telah disahkan atau ditandatangani oleh Pengurus Ormas;</li> <li>Formulir Keabsahan Dokumen dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik; dan</li> <li>Surat Pengantar dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik.</li> </ol> |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>Mengajukan Permohonan Perijinan melalui Aplikasi SIOLA <a href="http://ula.kemendagri.go.id">ula.kemendagri.go.id</a>; dan</li> <li>Standar Operasional Prosedur sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan          | 7 (tujuh) hari kerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya/gratis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5. | Produk Pelayanan                         | Surat Keterangan Terdaftar bagi Organisasi Kemasyarakatan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="http://kemendagri.lapor.go.id">http://kemendagri.lapor.go.id</a></li> <li>2. Email: <a href="mailto:ula@kemendagri.go.id">ula@kemendagri.go.id</a>;</li> <li>3. Telp.: (021) 3450038 Ext. 2655/2251; (021)3521468;</li> <li>4. Fax: (021) 3440402;</li> <li>5. Kotak Saran; dan</li> <li>6. Petugas Informasi Dan Pengaduan.</li> </ol> |

### C. Kerangka Pemikiran

Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) merupakan suatu lembaga yang bertujuan untuk memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa dalam ranah politik. Dalam konteks Indonesia, Kesbangpol memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas, mengawasi kegiatan politik, serta memfasilitasi dialog antara berbagai elemen masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2017 Tentang Pendaftaran Dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan. BAB I Ketentuan Umum, Pasal 1 Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Organisasi Kemasyarakatan yang selanjutnya disebut Ormas adalah organisasi yang didirikan dan dibentuk oleh masyarakat secara sukarela berdasarkan kesamaan aspirasi, kehendak, kebutuhan, kepentingan, kegiatan, dan tujuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan demi tercapainya tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila.

2. Surat Keterangan Terdaftar yang selanjutnya disingkat SKT adalah dokumen yang diterbitkan oleh Menteri yang menyatakan Ormas tidak berbadan hukum telah terdaftar pada administrasi pemerintahan.
3. Pendaftaran adalah proses pencatatan terhadap Ormas yang tidak berbadan hukum untuk pencatatan dalam administrasi pemerintahan dengan persyaratan tertentu untuk diberikan SKT oleh Pemerintah yang diselenggarakan oleh Menteri.
4. Sistem Informasi Ormas yang selanjutnya disebut SIORMAS adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, sumber daya manusia, dan teknologi yang saling berkaitan dan dikelola secara terintegrasi yang berguna untuk mendukung manajemen pelayanan publik dan tertib administrasi.
5. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) adalah suatu kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mempertahankan, memelihara, dan meningkatkan kesatuan, persatuan, dan kerukunan antara warga negara dalam berbagai aspek kehidupan bernegara. Kesbangpol melibatkan berbagai elemen masyarakat, organisasi kemasyarakatan, partai politik, dan semua komponen bangsa.

Kemudian Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 28 Tahun 2021 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Hulu Sungai Utara serta Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 7 Tahun 2023 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian

## Tugas Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Menurut Mahmudi (dalam Sellang dkk 2022:24-25), dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan yaitu:

1. *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
2. *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan .
3. *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. *Partisipatif* yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
6. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Adapun skema kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah :





**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

