

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Muhammad Ilham Effendy (2020)**, mahasiswa Universitas Mulawarman, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan, melakukan penelitian berjudul *“Peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat di Kabupaten Berau”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Satuan Polisi Pamong Praja berperan dalam menjaga ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketertiban umum tidak hanya berkaitan dengan penertiban pedagang kaki lima atau razia rutin, tetapi juga mencakup upaya menciptakan kondisi masyarakat yang aman, nyaman, dan kondusif sehingga masyarakat dapat beraktivitas tanpa gangguan.

Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Berau memiliki peran strategis sebagai perangkat daerah yang menjalankan fungsi pengawasan, pengendalian, dan penegakan peraturan daerah. Keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja mampu mengurangi berbagai pelanggaran ketertiban umum, seperti penggunaan fasilitas umum yang tidak sesuai, gangguan ketenteraman dari kegiatan hiburan, serta peredaran minuman keras.

Namun, efektivitas peran Satuan Polisi Pamong Praja masih menghadapi kendala, antara lain keterbatasan sumber daya, kurangnya koordinasi antarinstansi, dan rendahnya kesadaran sebagian masyarakat terhadap

aturan. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa menjaga ketertiban umum perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pendekatan yang humanis, persuasif, dan melibatkan partisipasi masyarakat.

2. **Ahmad Fahmy (2023), mahasiswa Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Kalimantan Selatan, Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah, melakukan penelitian berjudul “Kinerja Kelurahan dalam Memelihara Ketentraman dan Ketertiban Umum melalui Pendekatan Restorative Justice di Kelurahan Sungai Baru Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.”** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Kelurahan Sungai Baru dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat melalui pendekatan Restorative Justice, yaitu penyelesaian masalah sosial yang menekankan perdamaian, pemulihan hubungan, dan kesepakatan bersama tanpa melalui jalur hukum formal.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Kelurahan Sungai Baru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja kelurahan tergolong baik, terutama dalam hal responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Aparatur kelurahan dinilai tanggap terhadap pengaduan masyarakat dan menjalankan tugas sesuai aturan. Namun, aspek produktivitas dan kualitas layanan masih belum optimal karena keterbatasan sarana, prasarana, serta pemahaman aparatur dan masyarakat tentang Restorative Justice.

Meskipun demikian, Kelurahan Sungai Baru telah menunjukkan upaya nyata melalui sosialisasi, penyuluhan hukum, kerja sama dengan berbagai pihak, serta pembentukan rumah Restorative Justice. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pendekatan Restorative Justice efektif dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat, namun perlu didukung dengan peningkatan fasilitas, kompetensi aparatur, dan partisipasi aktif masyarakat.

B. Tinjauan Teoritis

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas tidak hanya mencakup hasil akhir pelayanan yang diberikan, tetapi juga proses, sikap, dan kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi ini menunjukkan bahwa kualitas bersifat menyeluruh, mencakup seluruh aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pihak yang dilayani.

Selanjutnya, Triguno (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang, kelompok, lembaga, atau organisasi mengenai kualitas sumber

daya manusia, cara kerja, proses, serta hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas berarti mampu memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani sesuai dengan tuntutan atau persyaratan pelanggan atau masyarakat. Menurut Triguno (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), pelayanan terbaik adalah melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, menolong, profesional, serta memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan.

Sementara itu, Wycof (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), menyatakan bahwa kualitas jasa atau layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini berarti apabila jasa atau layanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap buruk.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan masyarakat, baik dari segi proses, sikap, maupun hasil pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada hasil akhir, tetapi juga pada bagaimana pelayanan tersebut diberikan secara konsisten dan profesional.

a. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Tjiptono (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), , jenis-jenis jasa atau pelayanan merupakan

pengelompokan berbagai bentuk layanan yang dibedakan berdasarkan karakteristik, tujuan, tingkat keterlibatan pelanggan, keberwujudan, serta hubungan antara penyedia jasa dengan konsumennya.

Klasifikasi ini bertujuan untuk memahami perbedaan dalam cara jasa diberikan, siapa penerimanya, serta bagaimana interaksi antara penyedia dan pengguna jasa terjadi. Dengan memahami jenis-jenis jasa tersebut, organisasi dapat menyesuaikan strategi pelayanan agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pelanggan.

Tjiptono (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), menyimpulkan pendapat berbagai ahli mengenai jenis-jenis jasa atau pelayanan sebagai berikut:

- a. Dilihat dari pangsa pasarnya, dibedakan antara:
 1. Jasa kepada konsumen akhir.
 2. Jasa kepada konsumen organisasional.
- b. Dilihat dari tingkat keberwujudannya (tangibility), dibedakan antara:
 1. Jasa barang sewaan (rented goods service).
 2. Jasa barang milik konsumen (owned goods service).
 3. Jasa bukan barang (nongoods service).
- c. Dilihat dari keterampilan penyedia jasa, dibedakan antara:
 1. Pelayanan profesional (professional service).
 2. Pelayanan non profesional (nonprofessional service).
- d. Dilihat dari tujuan organisasi, dibedakan menjadi:
 1. Pelayanan komersial (commercial or profit service).
 2. Pelayanan nirlaba (nonprofit service).

- e. Dilihat dari pengaturannya, dibedakan menjadi:
 - 1. Pelayanan yang diatur (regulated service).
 - 2. Pelayanan yang tidak diatur (nonregulated service).
- f. Dilihat dari intensitas karyawan, dibedakan menjadi:
 - 1. Pelayanan berbasis alat (equipment-based service).
 - 2. Pelayanan berbasis orang (people-based service).
- g. Dilihat dari tingkat kontak penyedia jasa dengan pelanggan, dibedakan antara:
 - 1. Pelayanan dengan kontak tinggi (high contact service).
 - 2. Pelayanan dengan kontak rendah (low contact service).

Berdasarkan klasifikasi di atas, pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan mencakup berbagai jenis jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan kecamatan, pelayanan publik dapat meliputi: pelayanan kependudukan, pelayanan ketertiban dan keamanan, pelayanan perizinan, pelayanan kesejahteraan, pelayanan administrasi surat menyurat, serta berbagai bentuk pelayanan lainnya yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

b. Ukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah, 2018:63–73), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu:

- 1. Berwujud (Tangibles), yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta media komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan.
- 2. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan

yang dijanjikan dengan andal, tepat, dan konsisten.

3. Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.
4. Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menimbulkan rasa percaya serta rasa aman kepada masyarakat.
5. Empati (Empathy), yaitu perhatian pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan memahami kebutuhan dan memberikan pelayanan secara ramah dan penuh kepedulian.

Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam mengukur sejauh mana pelayanan publik yang diberikan pemerintah, khususnya di tingkat kecamatan, dapat memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, dimensi SERVQUAL dijadikan acuan utama dalam menilai kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (dalam Sampara Lukman, dkk., 2021:141), 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.

Sementara itu, Menurut Moenir (dalam Moenir 2016:39-40) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok

orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Selanjutnya menurut Moenir (dalam Moenir 2016:39-40), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (dalam Moenir, 2016) Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya

akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri: Efektif; Sederhana; Kejelasan dan kepastian (transparan); Keterbukaan; Efisiensi; Ketepatan waktu; Responsif; dan Adaptif.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

2. Prosedur Pelayanan;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya Pelayanan;
5. Produk Pelayanan;
6. Sarana dan Prasarana.

Dalam konteks pelayanan, tugas seorang kepala desa sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah adalah:

1. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa dan pelaksanaan pendataan penduduk untuk kepentingan nasional dan melaporkannya kepada pemerintah melalui bupati dan tembusan camat;
2. Membina kehidupan masyarakat desa;
3. Membina perekonomian desa;
4. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa;
5. Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa, di bantu oleh lembaga adat desa;
6. Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukumnya;

7. Mengajukan rancangan peraturan desa dan bersama BPD menetapkannya sebagai peraturan desa;
8. Menjaga kelestarian adat istiadat yang hidup dan berkembang di desa bersangkutan.

Desa Inofina adalah salah satu desa yang berada di Distrik Moskona Utara Kabupaten Teluk Bintuni Propinsi Papua Barat. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di desa ini karena peneliti adalah putera asli daerah. Selain itu, berdasarkan apa yang dilihat di Desa Inofina, tingkat kreativitas dan daya saing masyarakat desa dalam mengelola ekonominya masih sangat rendah sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang masih kurang. Kebutuhan masyarakat desa akan pengurusan surat-menyurat dan hal lain menyangkut pengurusan masalah hidup bersama kurang berjalan dengan baik karena faktor pelayanan yang belum terlalu maksimal. Selain itu, jika dilihat dari program-program pemberdayaan masyarakat yang ada di desa Inofina, juga boleh dikatakan masih kurang. Contohnya adalah pemberdayaan petani ladang yang masih kurang padahal lahan pertanian di sana sangat luas dan memiliki potensi yang cukup baik jika dikembangkan. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia di bidang pengelolaan pertanian.

Konsep pelayanan menyangkut seluruh kehidupan manusia. Banyak bidang yang membutuhkan pelayanan, diantaranya adalah bidang administrasi, bidang ekonomi, bidang pemerintahan, bidang sosial budaya, bidang politik, bidang agama, dan lain sebagainya. Kepala desa sebagai pemimpin, harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal dalam

pengurusan kebutuhan masyarakat, karena jika tidak terjadi maka keberlangsungan hidup bersama akan mengalami konflik kehidupan. Berdasarkan masalah yang ada desa Inofina, dapat diketahui bahwa ada beberapa masalah awal yang peneliti jumpai, yakni masalah dalam hal pelayanan terhadap masyarakat di bidang pendidikan dan pelatihan keterampilan bertani dan keterampilan lainnya, masalah dalam bidang sumber daya masyarakat yang masih kurang di bidang pertanian, peternakan, pendidikan dan mentalitas serta masalah dalam bidang kesehatan dan kebersihan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kepala desa Inofina dalam peningkatan pelayanan administrasi publik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kampung Inofina sehingga diperoleh jawaban atas peran Kepala Kampung dalam meningkatkan pelayanan publik di Kampung Inofina Distrik Moskona Utara Kabupaten Teluk Bintuni.

a. Tujuan dan Manfaat Pelayanan

Manajemen pelayanan publik bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah atau lembaga publik berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan memenuhi kebutuhan serta harapan publik. Manajemen yang baik membantu meningkatkan kualitas layanan, mencegah penyalahgunaan wewenang, dan mendorong keadilan serta kesejahteraan masyarakat.

1. Tujuan Manajemen Pelayanan Publik

a. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas

Pelayanan Manajemen pelayanan publik bertujuan untuk

memaksimalkan sumber daya yang ada (finansial, manusia, teknologi) agar menghasilkan layanan berkualitas dengan biaya yang efisien.

b. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

Dengan manajemen yang baik, setiap tindakan atau keputusan dalam pelayanan publik dapat dipertanggung jawabkan dan diawasi oleh masyarakat. Transparansi dalam proses pelayanan juga mengurangi risiko korupsi.

c. Meningkatkan Kepuasan Publik

Salah satu tujuan utama manajemen pelayanan publik adalah memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhannya, dengan kualitas yang baik dan waktu yang cepat.

d. Meningkatkan Keadilan dan Kesetaraan

Manajemen yang baik bertujuan untuk memastikan bahwa layanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi, sehingga semua masyarakat, tanpa memandang latar belakang, dapat mengakses layanan publik yang sama.

e. Mendorong Inovasi dalam Pelayanan

Manajemen pelayanan publik juga berfungsi sebagai sarana untuk memperkenalkan dan mengimplementasikan inovasi, terutama dalam penggunaan teknologi modern, untuk meningkatkan kualitas layanan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Taufiqurokhma & Evi Satsipi (2018:77-79) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

3. 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.
7. Kepemimpinan - Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus

melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

2. Fungsi Manajemen Pelayanan Publik

Perencanaan Fungsi perencanaan melibatkan identifikasi kebutuhan masyarakat, perumusan kebijakan, dan strategi pelayanan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan yang matang memungkinkan pemerintah menyiapkan sumber daya yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan publik.

a. Pengorganisasian

Dalam proses pengorganisasian, manajemen pelayanan publik mengatur bagaimana tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang dibagi di antara para pelaku yang terlibat. Hal ini memastikan bahwa setiap komponen dalam pelayanan publik bekerja sesuai dengan perannya dan saling terkoordinasi.

b. Pelaksanaan atau Pengarahan

Fungsi ini berkaitan dengan mengarahkan dan mengawasi kegiatan operasional untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pemimpin dalam manajemen pelayanan publik harus memastikan setiap unit bekerja secara efektif.

c. Pengendalian dan Evaluasi

Fungsi ini bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Dengan evaluasi, pemerintah dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan target atau perlu

adanya perbaikan. Pengendalian juga diperlukan untuk menjaga kualitas dan integritas pelayanan.

d. Koordinasi dan Komunikasi

Manajemen pelayanan publik juga berfungsi dalam mengoordinasikan berbagai departemen dan memastikan komunikasi yang baik antara pemerintah, lembaga publik, dan masyarakat.

3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan administrative Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh public.
- b. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan public.
- c. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public.

4. Ketentraman dan Ketertiban

a. Pengertian Ketentraman dan Ketertiban

Ketertiban umum dan ketentraman masyarakat adalah suatu keadaan dinamis yang memungkinkan Pemerintah, pemerintah

daerah, dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan tenteram, tertib dan teratur.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang menyebut Pasal 12 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal yang menyebutkan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat.

b. Tujuan Ketentraman dan Ketertiban

Tujuan Perda ini adalah mewujudkan Kabupaten Tabalong yang tenteram, tertib serta menumbuhkan rasa disiplin dalam berperilaku bagi setiap masyarakat. Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberikan motivasi dalam menumbuhkan bangkai budaya disiplin masyarakat guna mewujudkan tata kehidupan Kabupaten Tabalong yang lebih tenteram, tertib, nyaman, bersih dan indah, yang dibangun berdasarkan partisipasi aktif seluruh komponen masyarakat.

- a) Memberikan rasa aman, tentram, tertib.
- b) Meningkatkan disiplin masyarakat
- c) Mewujudkan Kehidupan yang nyaman, bersih, indah.

d) Peran Trantib dalam Menjaga Ketentraman

c. Ruang Lingkup Ketentraman dan Ketertiban

Berdasarkan Perda Kabupaten Tabalong Nomor 08 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, ruang lingkup ketenteraman dan ketertiban meliputi:

1. Tertib Jalan dan Angkutan Jalan (Pasal 2 – Pasal 10, hlm. 7–10). Mengatur tentang kewajiban dan larangan bagi pejalan kaki, pengemudi, serta penggunaan jalan.
2. Tertib Jalur Hijau, Taman dan Tempat Umum (Pasal 11, hlm. 10–11). Mengatur larangan menyalahgunakan fungsi taman, jalur hijau, merusak fasilitas, berjualan, membuang sampah, dsb.
3. Tertib Sungai, Saluran dan Kolam (Pasal 12 – Pasal 15, hlm. 11–12). Mengatur larangan membangun di bantaran sungai, membuang limbah, dan menangkap ikan dengan cara merusak lingkungan.
4. Tertib Lingkungan (Pasal 16 – Pasal 22, hlm. 12–14). Mengatur perlindungan hewan dilindungi, larangan petasan, kebersihan lingkungan, larangan perjudian, dsb.
5. Tertib Usaha Tertentu (Pasal 23 – Pasal 28, hlm. 14–16). Mengatur larangan usaha yang mengganggu ketertiban umum, usaha barang bekas tanpa izin, dsb.
6. Tertib Bangunan (Pasal 29 – Pasal 31, hlm. 16–17). Mengatur pendirian bangunan di ruang milik jalan, sungai, jalur hijau, menara komunikasi, dan kewajiban pemilik rumah menjaga

kebersihan.

7. Tertib Sosial (Pasal 32 – Pasal 37, hlm. 17–18). Mengatur larangan pengemis, pengamen, pedagang asongan, perbuatan asusila, perjudian, undian tanpa izin, serta kewajiban memasang bendera.

d. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 08 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, faktor-faktor yang mempengaruhi ketenteraman dan ketertiban adalah:

1. Partisipasi Masyarakat (Pasal 38, hlm. 18).

Masyarakat wajib melaporkan apabila mengetahui terjadinya pelanggaran terhadap ketertiban umum, serta diberikan perlindungan hukum atas laporan tersebut.

2. Peran Satpol PP (Pasal 39–40, hlm. 18–19).

Satuan Polisi Pamong Praja menindaklanjuti laporan masyarakat, melakukan pengawasan, serta menegakkan Peraturan Daerah.

3. Kewenangan Bupati dan SKPD Terkait (Pasal 40 ayat 1–2, hlm. 19).

Bupati berwenang melakukan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan, yang pelaksanaannya dibantu oleh SKPD terkait.

4. Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) (Pasal 40 ayat 4, hlm. 19).

PPNS berperan dalam penyidikan pelanggaran bersama Satpol PP.

5. Pembiayaan dari APBD dan Sumber Sah Lainnya (Pasal 41, hlm. 19).

Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat didukung oleh pembiayaan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) serta sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

c. Peran Bidang Trantib

Peran Seksi Ketenteraman dan Ketertiban (Trantib) dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban masyarakat pada dasarnya merupakan bagian dari fungsi pemerintahan umum di tingkat kecamatan maupun kelurahan/desa. Peran ini berlandaskan pada UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Permendagri No. 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan, serta Perda/Perbup di daerah masing-masing.

Berikut uraian perannya:

1. Peran Preventif (Pencegahan)

- Melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap potensi gangguan ketenteraman dan ketertiban umum (misalnya keributan, konflik warga, pelanggaran peraturan daerah, dan lain-lain).
- Melaksanakan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat terkait pentingnya menjaga ketertiban umum.
- Bekerja sama dengan aparat desa, RT/RW, Babinsa, dan Bhabinkamtibmas dalam mendeteksi dini potensi konflik.

2. Peran Kuratif (Penanganan)

- Membantu penyelesaian masalah sosial di masyarakat secara cepat agar tidak meluas menjadi konflik.
- Melakukan koordinasi dengan Satpol PP, Polri, dan aparat terkait untuk menangani gangguan ketertiban.
- Ikut dalam penegakan peraturan daerah/peraturan kepala daerah di lapangan.

3. Peran Rehabilitatif (Pemulihan)

- Memulihkan situasi masyarakat setelah terjadi gangguan, agar kondisi kembali kondusif.
- Membina masyarakat pascakonflik agar tercipta kembali suasana harmonis.

4. Peran Koordinatif

- Menjadi penghubung antara masyarakat dengan pemerintah kecamatan/daerah dalam urusan ketenteraman dan ketertiban.
- Menjalin kerja sama dengan lembaga keamanan dan ketertiban (Satpol PP, Polri, TNI, Linmas, tokoh masyarakat).

5. Peran Administratif

- Menyusun laporan kondisi ketenteraman dan ketertiban di wilayah kerja kecamatan.
- Memberikan rekomendasi dan masukan kepada camat terkait kebijakan pengendalian ketertiban.

d. Dasar Hukum

Dasar hukum ketenteraman dan ketertiban di Kabupaten Tabalong diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 08 Tahun

2018 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat. Pada bagian Mengingat halaman 2–5, disebutkan beberapa dasar hukum, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4247);
3. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4444);
4. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4725);
5. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4851);
6. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);

7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
8. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5015);
9. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
10. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
11. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5188);
12. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan

- Daerah(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
13. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 14. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal Di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3373);
 15. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4655);
 16. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5103);
 17. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5285);
 18. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor

- 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5347);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah Berbahaya dan Beracun(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 333, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5617);
 20. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 21. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 22. Peraturan Daerah Kabupaten Derah Tingkat II Tabalong Nomor 02 Tahun 1991 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Tabalong (Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Tabalong Tahun 1991 Seri C Nomor Seri 01);
 23. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 08 Tahun 2002 tentang Pencegahan, Larangan dan Penanggulangan Perbuatan Tuna Susila (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2002 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Seri E Nomor 06);
 24. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 03 Tahun 2007 tentang Pengawasan, Penertiban Peredaran dan Penjualan Minuman

- Beralkohol (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2007 Nomor 03, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 02);
25. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 07 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perhubungan (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 07 Tahun 2014, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 07);
26. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 19 Tahun 2014 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Tabalong 2014-2034 (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2014 Nomor 19, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 06);
27. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 02 Tahun 2016 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2016 Nomor 02, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01);
28. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 05 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2016 Nomor 05, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 02);

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

