

## Aspek Pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Masyarakat

*Timbul Dompok*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Putera Batam, Jalan R. Soeprpto, Muka Kuning, Batam 29439, Indonesia

### INFORMASI ARTIKEL

#### Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 25 Juli 2020

Revisi Akhir: 10 Agustus 2020

Diterbitkan Online: 22 Agustus 2020

### KATA KUNCI

*Pemberdayaan, Kelurahan, Pelayanan Masyarakat*

### KORSPONDENSI

No HP: 082384706316

E-mail: [timbul.dompok@puterabatam.ac.id](mailto:timbul.dompok@puterabatam.ac.id)

### A B S T R A C T

This research raises the issue of the importance of empowering Kelurahan in improving community services. On this occasion, the researcher used a qualitative design with a literature study method using theories and existing journals as reference materials. Empowerment is the strengthening of the development process, independence, self-empowerment, and the negotiating position of the lower classes against the oppressed forces of all levels of society. According to Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, public services are defined as activities or series of activities in the context of meeting service needs in accordance with the laws and regulations for every citizen and resident for goods, services and / or administrative services provided by service providers. public. To improve services at the kelurahan level, the Kelurahan needs to be empowered by referring to aspects, in the form of; freedom of mobility, the ability to buy small commodities, the ability to buy large commodities, to be involved in making household decisions, the relative freedom from family domination, legal and political awareness, involvement in campaigns and protests, economic security and contributions to the family.

### 1. PENDAHULUAN

Sebagai sebuah negara berkembang, Indonesia terus mengupayakan pembangunan secara menyeluruh dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memperbaiki tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara. Untuk dapat mewujudkan hal itu tentu perlu keterlibatan dari semua aspek yang bersifat positif serta saling mendukung terciptanya kesejahteraan yang menyeluruh. Setiap individu maupun kelompok-kelompok dalam masyarakat harus peran aktif dalam melakukan kontrol untuk menunjang kinerja pemerintah. Kemajuan masyarakat suatu negara terletak pada masalah pembangunan sumber daya manusianya, yang dapat diwujudkan dalam berbagai jenis program pembangunan yang dalam arti luas terutama dunia pendidikan. Dalam konteks ini, pengembangan sumber daya

manusia selalu berkaitan dengan proses yang secara sadar dan konsisten dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang dan berkomitmen untuk meningkatkan kemampuan individu atau kelompok yang ada agar berfungsi dan sesuai dengan harapan, diartikan sebagai pembentukan kepribadian yang mandiri. Hubungan antara warga negara dan negara biasanya berupa peran, peran yang pada dasarnya mempunyai tugas-tugas yang dijalankan sesuai dengan statusnya, dalam hal ini sebagai warga negara. Secara teori, peran warga negara mencakup peran pasif, aktif, positif dan negatif.

Pengertian negara bersih, kuat, dan bermartabat adalah perangkat yang pengoperasiannya dapat dijelaskan baik dari segi akhlak maupun nilai luhur bangsa dan dari segi peraturan perundang-undangan, serta tidak mengedepankan arah kekuasaan yang ada. Pemerintah melayani kepentingan umum dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan

nasional. Di kaki Pancasila, nilai moral kehidupan adalah ketangguhan yaitu, taqwa, ketaatan, kebaikan, cinta, perjanjian, dan nilai kekeluargaan. Nilai perdebatan yang membentuk jati diri bangsa Indonesia dan nilai keadilan tidak boleh diremehkan atau dibesar-besarkan, apalagi disingkirkan dengan datangnya nilai-nilai baru atau Barat.

Pemberdayaan adalah penguatan proses pembangunan, kemandirian, pemberdayaan diri, dan posisi negosiasi masyarakat kelas bawah terhadap kekuatan yang tertindas di semua lapisan masyarakat. Konsep pemberdayaan juga dapat dipahami dari dua perspektif. Pertama, otorisasi diartikan dalam konteks penetapan status permanen Komunitas. Status Komunitas bukanlah objek penerima manfaat, yang bergantung pada pemberian entitas eksternal, seperti pemerintah, tetapi dalam kapasitas entitas otonom. Melakukannya secara mandiri bukan berarti lepas dari tanggung jawab negara. Pemberian pelayanan publik (kesehatan, pendidikan, perumahan, transportasi, dll) kepada masyarakat tentunya merupakan kewajiban (kewajiban) negara. Masyarakat yang mandiri sebagai partisipan berarti membuka ruang dan kemampuan mengembangkan potensi kreatif, mengelola lingkungan dan sumber daya, menyelesaikan masalah secara mandiri, dan berpartisipasi dalam menentukan proses politik di dalam negara. Komunitas terlibat dalam proses pengembangan dan tata kelola.

Pemberdayaan masyarakat dipandang sebagai sebuah metode yang memungkinkan orang menjadi sasaran pemberdayaan dapat meningkatkan kualitas hidupnya serta mampu memperbesar pengaruhnya terhadap proses-proses yang mempengaruhi kehidupannya. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Andika Winly Oroh, Novie Pioh, Gustaf Undap, 2017. Dengan judul penelitian "Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat" menjelaskan hasil penelitiannya bahwa dalam praktek pelayanan publik di kantor kelurahan Kotamobagu, perangkat kelurahan belum mampu untuk memberikan jasanya secara maksimal. Berbagai kendala yang berasal dari individu perangkat itu sendiri membuat proses pelayanan publik menjadi lamban. Penelitian yang dilakukan oleh Farisa Hertian, 2013. Dengan judul penelitian "Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Pegawai Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda" menjelaskan hasil penelitiannya bahwasanya prosedur pelayanan Khususnya Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga masih belum jelas, sehingga masyarakat masih mengalami kebingungan. Hal tersebut dikarenakan prosedur tetap pelayanan dalam bentuk bagan alir

(*flow chart*) tidak diletakkan di ruang pelayanan. Sarana dan prasarana pelaksanaan tugas pelayanan untuk menunjang kegiatan pelaksanaan Kantor Kelurahan Sempaja Selatan masih kurang memadai. Hal tersebut berakibat terhambatnya pelayanan kepada masyarakat.

Mempersiapkan pembangunan Infrastruktur pemberdayaan masyarakat percepatan infrastruktur kelurahan Kegiatan musyawarah rencana pembangunan (Musrenbang) di tingkat kelurahan sudah dimulai dan melalui pra Musrenbang, tokoh masyarakat, RT/RW bersama camat dan lurah telah membahas program usulan yang akan dibahas lebih lanjut di tingkat Musrenbang kelurahan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : Aspek Pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Masyarakat. Untuk itu. Dirumuskan masalah penelitian ini menitikberatkan bagaimana tinjauan teoritis mengenai aspek-aspek pemberdayaan kelurahan dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat?

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Prinsip-Prinsip Dasar Penyelenggaraan Pelayanan

Dalam pelayanan publik, ada asas-asas yang digunakan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Asas-asas tersebut adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik (*general principles of good administration*) ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara publik. Bersifat umum karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik di bidang pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari ketiganya (Mulyadi, 2015: 193).

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal

18 juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang tersebut, 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.

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Tidak dapat disangsikan bahwa undang-undang pelayanan publik tersebut memuat banyak hal yang menjadi kewajiban para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik. Dalam ketentuan umum Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik atau disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pelaksana pelayanan publik atau disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Mulyadi, 2015: 194).

Menurut Bharata (Mulyadi, 2015: 195) Ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan
2. Penerima layanan
3. Jenis layanan
4. Kepuasan pelanggan

### **Falsafah Pemberdayaan**

Kata falsafah adalah bahasa Arab. Dalam bahasa Yunani adalah *philosophia*, *philos* artinya cinta, senang dan *Sophia* artinya pengetahuan, hikmah, dan kebijaksanaan. Falsafah dalam bahasa Yunani berarti *love of wisdom*, cinta akan kebijaksanaan yakni menunjukkan harapan/kemajuan untuk mencari fakta dan nilai kehidupan yang luhur Asngari (Suyono, 2011:55). Filsafat berarti cinta pada kebijaksanaan yaitu ingin mengetahui secara mendalam dan mendasar tentang kebenaran sesuatu. Tujuannya adalah untuk menemukan kebenaran yang hakiki tentang sesuatu yang dipikirkan.

Falsafah bagi agen pemberdayaan dalam memberdayakan SDM diantaranya dapat menganut falsafah pendidikan dari Ki Hajar Dewantoro (Suyono, 2011: 56). Pendidikan menurut ajaran ini dilaksanakan secara *hing ngarsa sung tulada, hing madya mangun karso, dan tut wuri handayani*. Dalam proses pendidikan atau pemberdayaan dapat dilakukan oleh agen pemberdayaan dengan cara tampil di depan peserta didik, memberikan contoh atau keteladanan. Ada saatnya agen pemberdayaan berpartisipasi aktif, ada di tengah bersama-sama dengan klien/sasaran sehingga mereka mau melakukan perubahan perilaku ke arah yang diinginkan. Ada pula kesempatan bagi agen pemberdayaan untuk berperan di belakang klien/sasaran, memberikan dorongan atau motivasi sehingga mereka mau dan mampu melakukan perubahan perilaku sebagai hasil dari proses belajar tersebut. Posisi agen pemberdayaan kapan tampil di depan, di tengah, atau dibelakang disesuaikan dengan kebutuhan dengan pertimbangan utama klien atau sasaran sebagai subjek sehingga mampu berdaya sesuai dengan kebutuhan dan potensi yang dimilikinya.

Falsafah demokratis merupakan salah satu yang perlu diperhatikan oleh agen pemberdayaan. Falsafah ini menekankan bahwa pemberdayaan harus dilakukan dalam suasana yang wajar, menyenangkan, demokratis, menjunjung tinggi hak individu terhadap adanya perbedaan, serta menghindari dengan cara paksaan. Hubungan antara agen pemberdayaan dengan sasaran, perlu diciptakan dalam suasana yang harmonis dan saling menghargai. Penolakan dan penerimaan dari sasaran terhadap sebuah perubahan yang ditawarkan agen pemberdayaan, merupakan suatu yang lumrah. Dalam suasana seperti ini, yang penting agen pemberdayaan perlu menciptakan hubungan yang harmonis dengan sasaran, terbuka, membangun kepercayaan dan tidak ada dusta di antara mereka. Agen pemberdayaan memang perlu memiliki kesabaran dalam mengubah perilaku klien/sasaran. Dengan suasana demokratis tersebut, keberhasilan bukan pada hasil akhir, tetapi kualitas proses merupakan hal utama sehingga setiap individu yang menjadi klien/sasaran dapat berdaya secara optimal sesuai dengan kebutuhan dan potensi masing-masing.

Pemberdayaan masyarakat juga perlu memegang falsafah kontinyu. Bahwa pemberdayaan sesungguhnya merupakan upaya perubahan perilaku yang tidak bisa dilakukan seperti membalikkan telapak tangan. Pemberdayaan merupakan sebuah proses yang ada tahapan yang jelas dan dibutuhkan waktu (proses). Pemberdayaan harus dilakukan secara bertahap, berkesinambungan, dan dilakukan secara terus menerus. Oleh

karena itu pemberdayaan perlu kesabaran dan ketelatenan dari agen pemberdayaan dalam membimbing atau memfasilitasi proses perubahan tersebut (Suyono, 2011: 58).

### 3. METODOLOGI

Dalam melakukan penelitian, peneliti memerlukan metode (desain penelitian) sesuai dengan kebutuhan suatu penelitian. Pada kesempatan kali ini, peneliti menggunakan desain dengan metode kualitatif dengan memanfaatkan teori-teori, dan jurnal yang ada sebagai bahan dalam menganalisa dan melakukan pembahasan terkait aspek-aspek pemberdayaan dan pelayanan masyarakat.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Layanan Publik

Menurut Denhardt & Gubbs (Silalahi & Syafri, 2015: 14) layanan publik merupakan lapangan substantif yang lebih penting dari banyak lapangan dimana manajer publik bekerja. Memberi layanan publik sebagai satu kegiatan dan tindakan administratif publik menjadi hal penting dalam berpemerintahan.

Menurut Tjiptono (Silalahi & Syafri, 2015:16), setidaknya dijumpai empat lingkup definisi konsep *service* dalam literature manajemen.

1. *Service* menggambarkan berbagai sub sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, *personal services*, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik.
2. *Service* dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang objek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan (umpamanya, makanan dan minuman di restoran dan pesawat di jasa penerbangan).
3. *service* merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas, serta pengalaman layanan.
4. *service* bisa pula dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *front stage*).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik maupun Peraturan Pemerintah Republik

Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Publik, layanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. dalam layanan seperti didefinisikan terkandung tiga hal yaitu aspek kualitas barang dan jasa yang disediakan, sikap dan perilaku pemberi jasa ketika memberikan barang dan jasa, dan faktor situasional dari pemberi dan penerima barang dan jasa. tiga hal tersebut juga terdapat dalam layanan publik. bedanya hanya pada aspek layanan publik yang diberikan tidak hanya barang dan jasa, melainkan juga layanan administratif. jadi, layanan publik adalah kegiatan layanan berupa barang, jasa, dan administratif yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah (termasuk lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah) dan atau bersama-sama dengan pihak swasta di pusat maupun di daerah untuk pemenuhan kebutuhan publik (individu, kelompok, dan institusi) dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Silalahi & Syafri, 2015: 17).

#### Jenis-Jenis Layanan Publik

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa layanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan pengertian tersebut maka layanan publik hanya mencakup kegiatan yang diberikan atau diselenggarakan oleh agensi-agensi pemerintah atau sektor publik. Dalam hal ini maka pemberi atau penyelenggara layanan publik adalah Instansi Pemerintah ialah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 dijelaskan tentang ruang lingkup Layanan Publik yang meliputi: layanan barang publik; layanan jasa publik; dan layanan administratif (Silalahi & Syafri, 2015: 18).

- 1) Layanan Barang Publik

Layanan barang ialah layanan yang memberikan atau menyediakan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya. Instansi publik yang memberikan layanan barang ialah PLN, PDAM, PT.Telkom, Perusahaan Minyak dan Gas, dan sebagainya. Layanan barang publik (Pasal 4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang layanan Publik) meliputi.

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan (Silalahi & Syafri, 2015: 19).

## 2) Layanan Jasa Publik

Layanan jasa ialah layanan yang memberikan atau menyediakan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya. Instansi publik yang memberikan layanan jasa ialah RSUD, Puskesmas, Kantor Pos, Lembaga Pendidikan. Layanan jasa publik meliputi (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009):

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan (Silalahi & Syafri, 2015: 20).

## 3) Layanan Administratif

Layanan administratif ialah layanan yang memberikan atau menyediakan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, sertifikat kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Juga dokumen-dokumen lain seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), termasuk Ijin Usaha. Instansi publik yang memberikan layanan administratif ialah Kantor Catatan Sipil, Samsat, Kepolisian, Badan Pertanahan Nasional, Dinas Kependudukan, Dinas Tenaga Kerja, Imigrasi, dan sebagainya, termasuk Layanan Satu Pintu.

Layanan administratif merupakan layanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat. Layanan administratif meliputi (Pasal 6 UU No 25 Tahun 2009):

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara;
- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

Tindakan administratif oleh instansi pemerintah diselenggarakan dalam bentuk layanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan. Dokumen berupa perizinan dan non perizinan merupakan keputusan administrasi pemerintahan. Keputusan administrasi pemerintahan merupakan keputusan penyelenggara yang bersifat penetapan. Penyelenggara dapat mendelegasikan wewenang atau

melimpahkan wewenang kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun tindakan administratif oleh instansi non pemerintah diselenggarakan dalam bentuk layanan pemberian dokumen non perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Layanan barang dan jasa, sebagian sudah diserahkan ke sektor swasta sehingga warga mempunyai pilihan untuk mendapatkan layanan yang terbaik. Jika mereka tidak mendapatkan layanan yang memuaskan mereka dapat melakukan bukan saja mekanisme *voice* melainkan juga *exit*. Jika mekanisme *voice* tidak digubris atau tidak efektif maka warga dapat melakukan opsi *exit* yaitu menghentikan penggunaan layanan dan mereka pindah ke pemberi layanan lain yang sejenis untuk mendapatkan layanan yang lebih baik dalam yurisdiksi yang sama atau bertindak *moving to another jurisdiction* (Silalahi & Syafri, 2015: 20-21).

#### 4) Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggara layanan publik meliputi:

- a. Institusi penyelenggara Negara yang terdiri dari lembaga Negara dan/atau lembaga pemerintahan dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya;
- b. Korporasi berupa Badan Usaha Milik Negara dan/atau Badan Usaha Milik Daerah dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya;
- c. Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya; atau
- d. Badan hukum lain yang menyelenggarakan Layanan Publik dalam rangka pelaksanaan Misi Negara. Badan hukum ini meliputi:
  - a) Badan hukum yang menyelenggarakan Layanan Publik berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenisnya sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan; atau
  - b) Badan hukum yang menyelenggarakan Layanan Publik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria atau berdasarkan izin sesuai bidang layanan bersangkutan sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan layanan. Organisasi penyelenggaraan layanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan layanan;

- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelola informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Layanan konsultasi. (Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009)

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan layanan publik kepada pihak lain. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tersebut adalah:

- a. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan layanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard layanan;
- b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
- c. Tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
- d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
- e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat *short message service* (sms), laman (*website*), pos elektronik (*email*), dan kotak pengaduan.

Selain kerjasama di atas, penyelenggara juga dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan layanan publik. Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur seperti yang dijelaskan diatas, dan penyelenggaraannya tidak bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu Negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

#### 5) Pelaksana Layanan Publik

Administrator dan manajer publik serta aparatur birokrasi yang memberikan layanan publik disebut sebagai pelaksana layanan publik atau pelayan publik (*Public Servant*). Tetapi walaupun layanan publik menjadi tugas pokok dan fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh pemerintah namun pelaksanaannya dapat melibatkan dua stakeholder lainnya yaitu

swasta atau organisasi bisnis (*business organization*) dan warga atau organisasi nirlaba (*non for profit organization*). (Silalahi & Syafri, 2015: 29).

### Konsep Pemberdayaan

Pemberdayaan adalah suatu proses untuk memberikan daya/kekuasaan (*power*) kepada pihak yang lemah (*powerless*), dan mengurangi kekuasaan (*disempowered*) kepada pihak yang terlalu berkuasa (*powerful*) sehingga terjadi keseimbangan Djohani (M. Anwas, 2014: 49). Begitu pula menurut Rappaport, menyatakan bahwa pemberdayaan adalah suatu cara dengan mana rakyat, organisasi, dan komunitas diarahkan agar mampu menguasai atau berkuasa atas kehidupannya (M. Anwas, 2014: 49).

Pemberdayaan juga dapat dipandang sebagai upaya meningkatkan harkat dan martabat individu dan masyarakat. Menurut Pranarka dan Muljarto (Suyono, 2011: 50), pemberdayaan adalah suatu upaya untuk membangun eksistensi pribadi, keluarga, masyarakat, bangsa, pemerintah, negara, dan tata nilai dalam kerangka proses aktualisasi kemanusiaan yang adil dan beradab, yang terwujud di berbagai kehidupan politik, hukum, pendidikan, dan lain sebagainya. Pemberdayaan juga memiliki makna menghidupkan kembali tatanan nilai, budaya, dan kearifan lokal dalam membangun jati dirinya sebagai individu dan masyarakat. Misalnya, menghidupkan kembali sifat gotong royong dan tolong menolong dalam masyarakat Indonesia terutama di daerah perkotaan, merupakan salah satu wujud/ bentuk pemberdayaan masyarakat.

### Prinsip Pemberdayaan

Pemberdayaan ditujukan agar klien/sasaran mampu meningkatkan kualitas kehidupannya untuk berdaya, memiliki daya saing, dan mandiri. Dalam melaksanakan pemberdayaan khususnya kepada masyarakat, agen pemberdayaan perlu memegang prinsip-prinsip pemberdayaan. Prinsip-prinsip ini menjadi acuan sehingga pemberdayaan dapat dilakukan secara benar. Mengacu pada hakikat dan konsep pemberdayaan, maka dapat diidentifikasi beberapa prinsip pemberdayaan masyarakat sebagai berikut (Suyono, 2011: 58-60):

- 1) Pemberdayaan dilakukan dengan cara yang demokratis dan menghindari unsur paksaan. Setiap individu memiliki hak yang sama untuk berdaya. Setiap individu juga memiliki kebutuhan, masalah, bakat, minat, dan potensi yang berbeda.
- 2) Kegiatan pemberdayaan didasarkan pada kebutuhan, masalah, dan potensi klien/sasaran. Hakikatnya, setiap manusia memiliki kebutuhan dan potensi dalam dirinya.

Proses pemberdayaan dimulai dengan menumbuhkan kesadaran kepada sasaran akan potensi dan kebutuhannya yang dapat dikembangkan dan diberdayakan untuk mandiri.

- 3) Sasaran pemberdayaan adalah sebagai subjek atau pelaku dalam kegiatan pemberdayaan. Oleh karena itu sasaran menjadi dasar pertimbangan dalam menentukan tujuan, pendekatan, dan bentuk aktivitas pemberdayaan.
- 4) Pemberdayaan berarti menumbuhkan kembali nilai, budaya, dan kearifan-kearifan lokal yang memiliki nilai luhur dalam masyarakat. Budaya dan kearifan lokal seperti sifat gotong royong, kerjasama, hormat kepada yang lebih tua, dan kearifan lokal lainnya sebagai jati diri masyarakat.
- 5) Pemberdayaan merupakan sebuah proses yang memerlukan waktu, sehingga dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan. Tahapan ini dilakukan secara logis dari yang sifatnya sederhana menuju yang kompleks.
- 6) Kegiatan pendampingan atau pembinaan perlu dilakukan secara bijaksana, bertahap, dan berkesinambungan. Kesabaran dan kehati-hatian dari agen pemberdayaan perlu dilakukan terutama dalam menghadapi keragaman karakter, kebiasaan, dan budaya masyarakat yang sudah tertanam lama.
- 7) Pemberdayaan tidak bisa dilakukan dari salah satu aspek saja, tetapi perlu dilakukan secara holistik terhadap semua aspek kehidupan yang ada dalam masyarakat.
- 8) Pemberdayaan perlu dilakukan terhadap kaum perempuan terutama remaja dan ibu-ibu muda sebagai potensi besar dalam mendongkrak kualitas kehidupan keluarga dan pengentasan kemiskinan.
- 9) Pemberdayaan dilakukan agar masyarakat memiliki kebiasaan untuk terus belajar, belajar sepanjang hayat (*lifelong learning/education*). Individu dan masyarakat perlu dibiasakan belajar menggunakan berbagai sumber yang tersedia.
- 10) Pemberdayaan perlu memperhatikan adanya keragaman budaya. Oleh karena itu diperlukan berbagai metode dan pendekatan pemberdayaan yang sesuai dengan kondisi di lapangan.
- 11) Pemberdayaan diarahkan untuk menggerakkan partisipasi aktif individu dan masyarakat seluas-luasnya. Partisipasi ini mulai dari tahapan perencanaan, pengembangan, pelaksanaan, evaluasi, termasuk

partisipasi dalam menikmati hasil dari aktivitas pemberdayaan.

- 12) Klien/sasaran pemberdayaan perlu ditumbuhkan jiwa kewirausahaan sebagai bekal menuju kemandirian. Jiwa kewirausahaan tersebut, mulai dari: mau berinovasi, berani mengambil risiko terhadap perubahan, mencari dan memanfaatkan peluang, serta mengembangkan *networking* sebagai kemampuan yang diperlukan dalam era globalisasi.
- 13) Agen pemberdayaan atau petugas yang melaksanakan pemberdayaan perlu memiliki kemampuan (kompetensi) yang cukup, dinamis, fleksibel dalam bertindak, serta dapat mengikuti perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat. Agen pemberdayaan ini lebih berperan sebagai fasilitator.
- 14) Pemberdayaan perlu melibatkan berbagai pihak yang ada dan terkait dalam masyarakat, mulai dari unsur pemerintah, tokoh, guru, kader, ulama, pengusaha, LSM, relawan, dan anggota masyarakat lainnya. Semua pihak tersebut dilibatkan sesuai peran, potensi, dan kemampuannya.

#### Indikator Pemberdayaan

Agar para fasilitator mengetahui fokus dan tujuan pemberdayaan, maka perlu diketahui berbagai indikator yang dapat menunjukkan seseorang itu berdaya atau tidak, sehingga ketika pendampingan sosial diberikan, segenap upaya dapat dikonsentrasikan pada aspek-aspek apa saja dari penerima manfaat perubahan (keluarga miskin) yang perlu dioptimalkan. Indikator Pemberdayaan yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan teori Girvan (Mardikanto & Soebiato, 2012: 289-290) yang menjelaskan beberapa indikator untuk digunakan dalam menganalisis pemberdayaan masyarakat, yaitu :

1. Kebebasan mobilitas: kemampuan individu untuk pergi ke luar rumah atau wilayah tempat tinggalnya.
2. Kemampuan membeli komoditas kecil: kemampuan individu untuk membeli barang-barang kebutuhan keluarga sehari-hari.
3. Kemampuan membeli komoditas besar: kemampuan individu untuk membeli barang-barang sekunder atau tersier.
4. Terlibat dalam pembuatan keputusan-keputusan rumah tangga: mampu membuat keputusan secara sendiri maupun bersama suami/istri mengenai keputusan-keputusan keluarga.

5. Kebebasan relatif dari dominasi keluarga: responden ditanya mengenai apakah dalam satu tahun terakhir ada seseorang (suami, istri, anak-anak, mertua) yang mengambil uang, tanah, perhiasan dari dia tanpa izinnya; yang melarang mempunyai anak; atau melarang bekerja di luar rumah.
6. Kesadaran hukum dan politik: mengetahui nama salah seorang pegawai pemerintah desa/kelurahan; seorang anggota DPRD setempat; nama Presiden; mengetahui pentingnya memiliki surat nikah dan hukum-hukum waris.
7. Keterlibatan dalam kampanye dan protes-protes: seseorang dianggap berdaya jika ia pernah terlibat dalam kampanye atau bersama orang lain melakukan protes.
8. Jaminan ekonomi dan kontribusi terhadap keluarga: memiliki rumah, tanah, asset produktif, tabungan.

#### 5. SIMPULAN

Pemberdayaan adalah suatu proses untuk memberikan daya/kekuasaan (*power*) kepada pihak yang lemah (*powerless*), dan mengurangi kekuasaan (*disempowered*) kepada pihak yang terlalu berkuasa (*powerful*) sehingga terjadi keseimbangan Djohani (Suyono, 2011: 49). Pemberdayaan ditujukan agar klien/sasaran mampu meningkatkan kualitas kehidupannya untuk berdaya, memiliki daya saing, dan mandiri. Dalam melaksanakan pemberdayaan khususnya kepada masyarakat, agen pemberdayaan perlu memegang prinsip-prinsip pemberdayaan. Agar para fasilitator mengetahui fokus dan tujuan pemberdayaan, maka perlu diketahui berbagai indikator yang dapat menunjukkan seseorang itu berdaya atau tidak, sehingga ketika pendampingan sosial diberikan, segenap upaya dapat dikonsentrasikan pada aspek-aspek apa saja dari penerima manfaat perubahan (keluarga miskin) yang perlu dioptimalkan. Maka beberapa aspek penting dalam pemberdayaan harus dapat dilaksanakan dengan maksimal, berupa; kebebasan mobilitas, kemampuan membeli komoditas kecil, kemampuan membeli komoditas besar, terlibat dalam pembuatan keputusan-keputusan rumah tangga, kebebasan relatif dari dominasi keluarga, kesadaran hukum dan politik, keterlibatan dalam kampanye dan protes-protes, jaminan ekonomi dan kontribusi terhadap keluarga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwas, M Oos. (2014). *Pemberdayaan Masyarakat di Era Globalisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hertian, Farisa, (2013). Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Pegawai Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman*. Volume 1, Nomor 3, 2013. Diambil dari <http://perpustakaan.unmul.ac.id/ejournal/index.php/um/article/view/98>
- Mardikanto, Totok dan Poerwoko Soebiato. (2012). *Pemberdayaan Masyarakat (dalam Perspektif kebijakan publik)*. Bandung. Alfabeta.
- Mulyadi, Deddy. (2015). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Oroh, Andika Winly, Novie Pioh, Gustaf Undap. (2017). Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volome 2 No. 2 Tahun 2017 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi*. Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/18463>.
- Silalahi, Ulber dan Wirman Syafri, (2015). *Desentralisasi dan Demokrasi; Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*. Jatinangor. IPDN Press.
- Suyono dan Hariyanto, (2011). *Belajar dan Pembelajaran*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik