

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepemimpinan

2.1.1. Pengertian Kepemimpinan

Kata "Pemimpin" dan "kepemimpinan" berasal dari kata asing "*leader*" dan "*leadership*." Menurut John C. Maxwell dalam Sentot Imam Wahjono (2010:266), kepemimpinan adalah kemampuan untuk memperoleh pengikut dan menjadi seseorang yang dengan sukacita dan keyakinan mengikuti orang lain. Kepemimpinan merupakan fenomena yang muncul seiring dengan perkembangan sejarah manusia, ketika manusia menyadari pentingnya hidup dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Tidak peduli jenis kelompok manusia tersebut, mereka membutuhkan individu atau beberapa individu yang memiliki keunggulan. Hal ini terjadi karena manusia selalu memiliki keterbatasan dan kelebihan.

Menurut Anggora dalam Harbani Pasolong (2008:5), kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain melalui komunikasi, baik langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan untuk menggerakkan orang-orang dengan penuh pengertian, kesadaran, dan senang hati untuk mengikuti kehendak pemimpin. Menurut Reinhard Zielgeler dalam Sentot Imam Wahjono (2010:266), seorang pemimpin harus memiliki kemampuan untuk memberdayakan setiap anggota timnya sehingga mereka dapat memahami tujuan yang diinginkan perusahaan. Untuk mencapainya, pertanyaan yang mengacu pada model pendekatan manusiawi harus dibuat untuk selalu melibatkan partisipasi aktif dari setiap anggota. Namun, seperti

yang dijelaskan oleh G. U. Cleeton dan C. W. Mason dalam Syafiie (2006:2), kepemimpinan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain dan mencapai hasil lebih dari hanya memberi nasihat emosional.

Menurut Tjihardi (2012:09), kepemimpinan melibatkan orang lain dan memberi prioritas pada pelaksanaan visi. Kepemimpinan juga merupakan suatu seni unik yang harus dipelajari dan diterapkan dengan hati-hati. Namun, kepemimpinan tidak selalu stabil dan tidak ada satu metode yang ideal untuk setiap situasi. Oleh karena itu, kemampuan seseorang untuk mempengaruhi, menggerakkan, dan mengarahkan orang lain atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu dapat didefinisikan sebagai kepemimpinan. Dalam konteks organisasi, kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dan keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada karakteristik seorang pemimpin yang dapat mempengaruhi orang lain dengan menunjukkan jalan yang benar dan berperilaku baik.

Kepemimpinan adalah bentuk dominasi yang didasarkan pada kemampuan individu untuk memotivasi atau mengajak orang lain untuk bertindak sesuai dengan nilai-nilai yang diterima oleh kelompok. Ini sejalan dengan pandangan Young yang dikutip oleh Kartono (2003:10) bahwa kepemimpinan membutuhkan kemampuan khusus yang sesuai dengan situasi yang dihadapi.

Dari pemahaman di atas, terlihat bahwa seorang pemimpin tidak hanya perlu memiliki keterampilan dalam memotivasi orang lain, tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk mendorong mereka mencapai tujuan dengan cara yang efektif. Seorang pemimpin kepala kelurahan harus

memiliki kemampuan kepemimpinan yang profesional dan mampu menerapkan gaya kepemimpinan yang terbukti berhasil dalam mengelola unit kerja atau organisasi yang dipimpinnya.

2.1.2. Gaya Kepemimpinan

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Piyu (2020), gaya kepemimpinan pada dasarnya mencakup definisi sebagai cara seorang pemimpin bertindak, termasuk kemampuan mereka dalam memimpin. Menurut implementasinya, gaya kepemimpinan adalah pola tindakan keseluruhan seorang pemimpin yang terlihat atau dirujuk oleh bawahannya. Pemimpin menggunakan gaya kepemimpinannya untuk mempengaruhi perilaku orang lain. Berikut ini adalah beberapa contoh gaya kepemimpinan:

1. Gaya kepemimpinan direktif otokratif adalah suatu gaya kepemimpinan di mana pemimpin memiliki otoritas mutlak untuk melaksanakan kehendaknya, namun memberikan sedikit kebebasan kepada bawahan untuk berbicara. Pemimpin berperan sebagai pusat komando dan bertanggung jawab atas bawahan.
2. Gaya kepemimpinan persuasif adalah gaya kepemimpinan di mana seorang pemimpin menggunakan kekuatan dan kontrol terutama dalam proses pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah. Bawahan dalam gaya kepemimpinan ini memiliki keterbatasan dalam menyuarakan pendapat mereka, namun pemimpin tetap mempertimbangkan masukan yang diberikan oleh mereka.
3. Gaya kepemimpinan konsultatif memungkinkan partisipasi bawahan dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini dilakukan dengan

menyajikan rancangan yang sementara kepada bawahan dan memberikan kesempatan bagi mereka untuk mengubahnya. Dengan demikian, pemimpin dapat menguji gagasan mereka melalui diskusi dengan staf.

4. Dalam gaya kepemimpinan partisipatif, bawahan diberikan kesempatan dan kebebasan yang luas untuk menyampaikan pendapat mereka. Pemimpin dan bawahan bekerja sama secara penuh dalam tim. Terkadang, pemimpin dan bawahan bekerja dalam tim, tetapi mereka tidak langsung menyelesaikan tugas, melainkan memberikan tugas mereka kepada staf senior. Delegasi pengambilan keputusan memberikan kebebasan bertindak, tetapi hanya sampai batas tertentu. Meskipun bawahan memiliki pengaruh yang kuat, pemimpin tetap bertanggung jawab.
5. Gaya kepemimpinan musyawarah berfokus pada prinsip-prinsip kekeluargaan dan gotong royong. Pemimpin menunjukkan sikap saling membantu dan tolong-menolong, serta bekerja secara efektif dan efisien berdasarkan kasih sayang.

2.1.3. Peran Kepemimpinan

Peran penting yang dimiliki oleh pemimpin dalam mencapai tujuan telah diungkapkan oleh Sirimasa (2018). Kepemimpinan meliputi beberapa aspek, antara lain :

1. Peran Pengambilan Keputusan adalah tanggung jawab seorang pemimpin dalam mengambil keputusan yang bertujuan untuk menentukan arah dan melakukan perbaikan manajerial terhadap

suatu tujuan. Oleh karena itu, segala hal yang berkaitan dengan kelancaran organisasi harus diputuskan berdasarkan kesepakatan melalui analisis yang baik oleh pemimpin.

2. Sebagai pemimpin, penting bagi Anda untuk memiliki kemampuan mempengaruhi dalam menjaga kelangsungan organisasi. Kemampuan ini akan memungkinkan Anda memberikan arahan yang tepat kepada anggota tim untuk mencapai tujuan bersama. Pengaruh yang Anda miliki sebagai pemimpin sangat penting, karena dapat menciptakan rasa hormat yang meningkatkan kehormatan Anda.
3. Peran Motivasi adalah peran yang bertujuan sebagai penggerak struktural dalam mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja anggota. Dengan kata lain, seorang pemimpin harus memiliki kemampuan untuk memberikan motivasi kepada anggota dalam melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan.
4. Peran Antar Peribadi merupakan peran penting bagi seorang pemimpin dalam berinteraksi secara pribadi dengan anggota. Tujuan utamanya adalah untuk memperkuat ikatan kebersamaan antara pemimpin dan anggota.
5. Sebagai seorang pemimpin, peran informasional sangat penting untuk disampaikan kepada anggota. Hal ini meliputi memberikan informasi yang dibutuhkan dan menyatakan informasi yang relevan dalam merumuskan tujuan bersama.

2.1.4. *Servant Leadership* (Kepemimpinan yang Melayani)

Model kepemimpinan yang melayani telah dihasilkan sebagai solusi atas tantangan kepemimpinan yang dihadapi oleh suatu komunitas atau negara. Pemimpin yang menerapkan prinsip kepemimpinan pelayanan cenderung memberikan prioritas kepada kebutuhan, kepentingan, dan aspirasi individu yang dipimpinnya daripada kepentingan pribadi (Kristiyanti & Rijanti, 2022).

Dari definisi yang telah disebutkan di atas, terdapat sepuluh karakteristik dari kepemimpinan pelayan (*Servant Leadership*), yang meliputi :

1. Mendengarkan dengan sepenuh hati kepada orang lain, mengenali dan membantu mengklarifikasi keinginan kelompok, serta memperhatikan suara hati diri sendiri.
2. Empati : Pemimpin yang melayani adalah mereka yang berusaha memahami rekan kerja dan memiliki kemampuan untuk berempati dengan orang lain.
3. Penyembuhan : Dalam proses penyembuhan, interaksi sosial dengan individu lain dapat menciptakan penyembuhan emosional yang penting untuk dipertimbangkan.
4. Dalam rangka memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai isu-isu yang terkait dengan etika, kekuasaan, dan nilai-nilai, diperlukan upaya yang sungguh-sungguh untuk mempelajari dan menganalisis secara mendalam.

5. Persuasi : Pemimpin yang melayani berusaha meyakinkan orang lain daripada memaksa mereka untuk patuh.
6. Kemampuan konseptualisasi yang penting adalah mampu melihat masalah dari perspektif berpikir jangka panjang yang lebih luas.
7. Penting bagi individu untuk memiliki kejelian dalam memahami pelajaran dari masa lalu, realitas saat ini, dan kemungkinan konsekuensinya dari keputusan untuk masa depan dalam proses pembelajaran. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, individu dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mencapai kesuksesan di masa depan.
8. Keterbukaan : Menerapkan prinsip keterbukaan dan persuasi dapat menjadi langkah yang efektif untuk memperkuat kepercayaan diri individu lainnya.
9. Dalam upaya meningkatkan pertumbuhan, diperlukan komitmen yang kuat dari semua pihak terkait.
10. Membangun hubungan komunikasi yang kuat dan menemukan strategi yang efektif untuk membentuk komunitas yang kokoh.

2.1.5. Kualitas Kepemimpinan

Berdasarkan Bennis dan Goldsmith (Dalam Sutarto Wijoyo 2018:175), terdapat empat karakteristik kepemimpinan yang berbeda, yaitu:

1. Pemimpin yang dianggap memiliki kepemimpinan yang efektif mengutamakan visi yang kuat dan mampu menyatukan pengikut serta karyawan berdasarkan nilai, tujuan, dan kesamaan.

2. Pemimpin yang menunjukkan perhatian dan pemahaman terhadap dunia yang serupa dengan bawahannya dianggap memiliki empati yang lebih tinggi dan dihargai oleh mereka.
3. Menunjukkan konsistensi dalam kepemimpinan tidak hanya berarti bertahan pada posisi yang sama, tetapi juga menunjukkan bahwa perubahan adalah bagian dari evolusi yang penting.
4. Integritas menjadi faktor yang sangat penting dalam memilih seorang pemimpin, karena pemimpin yang memiliki sifat jujur dan tegas mampu menunjukkan prinsip-prinsipnya melalui tindakan-tindakan yang diambilnya. Hal ini membuat pemimpin tersebut dianggap lebih dapat dipercaya oleh masyarakat.

Namun, berdasarkan pandangan Fandy Tjiptono (Dalam Lusdianti Marina 2017:33), walaupun tidak ada kesepakatan yang komprehensif mengenai pengertian kepemimpinan, terdapat kesamaan dalam definisi-definisi yang ada, yaitu :

1. Usaha yang melebihi harapan masyarakat merupakan aspek penting dalam menentukan kualitas.
2. Kualitas dapat didefinisikan melalui tiga elemen utama, yaitu manusia, proses, dan lingkungan.
3. Perlu diingat bahwa kondisi kualitas selalu berubah seiring waktu, sehingga sesuatu yang dianggap berkualitas saat ini mungkin tidak lagi dianggap berkualitas di masa depan.

Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi harapan mereka.

2.1.6. Teori Kepemimpinan

Dalam teori kepemimpinan, terdapat atribut-atribut, tugas utama, peran, dan etika profesional yang harus dijalankan oleh seorang pemimpin. G.R. Terry, dalam Kartono (2011:72-80), mengidentifikasi beberapa teori kepemimpinan yang dapat dipelajari sebagai berikut :

1. Teori Otokrasi menyatakan bahwa kepemimpinan didasarkan pada perintah, paksaan, dan tindakan yang dilakukan oleh arbiter. Arbiter ini bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan yang ketat guna memastikan bahwa semua pekerjaan dilakukan dengan baik. Fokus utama kepemimpinan dalam teori ini adalah terhadap struktur dan fungsi organisasi.
2. Teori Psikologis : Mengungkapkan bahwa tugas seorang pemimpin adalah untuk merangsang dan mengembangkan sistem motivasi yang dapat meningkatkan motivasi anggota atau pengikut untuk bekerja. Oleh karena itu, pemimpin yang mampu memotivasi orang lain akan sangat memperhatikan aspek-aspek psikologis manusia seperti pengakuan, harga diri, status sosial, dan kebutuhan individu lainnya.

3. Teori Sosiologis : Sangat penting bagi seorang pemimpin untuk meningkatkan hubungan organisasi dan menyelesaikan konflik antara pengikutnya guna mencapai kerja sama yang baik. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melibatkan pengikut dalam proses pengambilan keputusan akhir, sehingga pemimpin dapat menetapkan tujuan bersama. Ketika terjadi masalah atau penyimpangan dalam organisasi, diharapkan para pemimpin dapat mengatasi dan memperbaikinya.
4. Teori Suportif : Menyatakan bahwa seorang pemimpin seharusnya memberikan bimbingan yang optimal melalui aturan yang jelas, sementara pengikut harus berusaha keras dan bekerja dengan sepenuh hati. Untuk mencapai tujuan ini, pemimpin harus menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan membantu meningkatkan motivasi setiap pengikut untuk menyelesaikan tugas dengan baik, bekerja sama dengan rekan kerja, mengembangkan bakat dan keterampilan, serta memahami keinginan mereka dengan baik.
5. Teori Kelakuan Pribadi menyatakan bahwa kualitas dan pola kelakuan seorang pemimpin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepemimpinan yang dijalankan. Menurut teori ini, seorang pemimpin cenderung menunjukkan perilaku yang konsisten, sehingga mereka tidak akan mengambil tindakan yang sama dalam setiap situasi yang berbeda.

2.1.7. Sifat-Sifat Kepemimpinan

Menurut Fahmi (2016), mengenali ciri-ciri yang mencerminkan seorang pemimpin dapat membantu menentukan keberhasilan mereka. Atribut-atribut yang dimiliki oleh pemimpin yang efektif telah diidentifikasi oleh Fahmi (2016) sebagai berikut :

1. Jujur

Dalam konteks kepemimpinan, kejujuran sering kali menjadi pilihan utama bagi banyak orang. Kejujuran dianggap sebagai elemen yang sangat penting dalam membangun hubungan antara pemimpin dan bawahannya. Untuk menilai tingkat kepercayaan seseorang, konsistensi antara kata-kata dan tindakan mereka dapat menjadi indikator yang baik.

2. Memandang Ke Depan

Diharapkan bahwa para pengelola organisasi memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap arah yang harus diambil. Pemimpin harus memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan yang ingin dicapai agar dapat mengharapkan partisipasi dari orang lain. Kemampuan untuk melihat ke depan berarti kemampuan untuk menetapkan atau memilih tujuan yang harus dicapai oleh semua orang, apakah itu disebut sebagai wawasan, impian, panggilan, tujuan, atau agenda pribadi.

3. Memberikan Inspirasi

Kami berharap agar pemimpin kami menjadi sumber inspirasi yang penuh semangat dan optimis terhadap masa depan. Pemimpin tidak

hanya perlu memiliki harapan terhadap masa depan, tetapi juga harus mampu menyampaikan wawasan mereka dengan cara yang memotivasi kami untuk hidup dan bertindak.

4. Tidak Mengabaikan

Dalam mengajak seseorang dalam perjalanan, perlu kita pastikan bahwa orang tersebut memiliki kemampuan untuk membimbing kita menuju tujuan yang diinginkan.

2.2. Lurah

2.2.1. Pengertian Lurah

Menurut kebijakan yang telah ditetapkan oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD), tanggung jawab penyelenggaraan pemerintahan desa berada di tangan lurah. Hal ini dikarenakan mereka dipilih langsung oleh masyarakat sebagai wakil rakyat. Dalam menjalankan tugasnya, lurah dibantu oleh perangkat kelurahan. Tugas yang harus dilaksanakan oleh lurah meliputi :

1. Bertujuan untuk mengatur dan mengelola segala urusan pemerintahan di tingkat kelurahan, dilakukanlah fungsi pemerintahan kelurahan.
2. Mengimplementasikan upaya pemberdayaan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat di kelurahan tersebut.
3. Melaksanakan tugas yang telah diberikan kepada masyarakat dengan sepenuh hati dan dedikasi yang tinggi demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

4. Bertugas untuk memastikan keamanan dan ketertiban di tempat umum demi menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi seluruh warga kelurahan.
5. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan keamanan fasilitas pelayanan umum dan prasarana di kelurahan, perlu dilakukan pemeliharaan secara berkala agar masyarakat dapat merasakan manfaatnya dengan baik.
6. Sangat penting untuk menjalankan tanggung jawab tambahan yang diberikan oleh camat dengan sepenuh hati dan penuh dedikasi, demi mencapai tujuan pembangunan kelurahan yang diharapkan.
7. Melakukan tugas-tugas lain yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, demi menjaga kelangsungan dan kesuksesan pelaksanaan pemerintahan di tingkat kelurahan.

Lurah harus memiliki kemampuan, bakat, kecakapan, dan sifat kepemimpinan yang diperlukan untuk menjalankan fungsi, peran, dan tanggung jawabnya. Selain itu, peran lurah dalam melaksanakan pembangunan di wilayahnya mencakup perencanaan pembangunan, pengawas pembangunan, dan pelopor pembangunan. Oleh karena itu, sangat penting bagi lurah untuk mengadopsi pendekatan yang tepat dan membangun semangat gotong royong di antara masyarakat guna mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa.

Sebagai pemimpin desa, lurah memiliki tanggung jawab utama dalam melaksanakan dan mengawasi tugas-tugas pemerintahan,

pembangunan, dan bidang kemasyarakatan. Tanggung jawab ini mencakup pengaturan dan pengawasan terhadap berbagai kegiatan pemerintahan desa, termasuk pengelolaan keuangan, administrasi, dan pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan. Selain itu, lurah juga memiliki peran yang penting dalam membangun dan mengembangkan semangat gotong royong di masyarakat. Upaya ini dilakukan dengan mendorong partisipasi aktif warga desa dalam kegiatan sosial, budaya, dan ekonomi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan keharmonisan masyarakat desa. Dengan demikian, peran lurah sangat strategis dalam memastikan terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan pembangunan yang berkelanjutan di tingkat desa.

2.2.2. Dasar Hukum dan Peran Lurah

a. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Pemerintah Desa, seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, mengacu pada Kepala Desa atau individu dengan sebutan lain, yang bekerja bersama dengan perangkat Desa atau yang juga memiliki sebutan lain, yang dalam konteks ini disebut Lurah.

Lurah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas Pemerintahan Desa, mengkoordinasikan Pembangunan Desa, memperkuat hubungan sosial di Desa, dan mendorong partisipasi masyarakat Desa. Dalam menjalankan tugas-tugas ini, Lurah diberikan wewenang yang sesuai sebagai berikut :

1. Menanggung tanggung jawab dalam menjalankan tugas sebagai kepala dalam pelaksanaan Pemerintahan Desa.

2. Melaksanakan tugas dalam melakukan penunjukan dan pemecatan perangkat Desa.
3. Memiliki kewenangan dalam mengatur keuangan dan aset Desa.
4. Melaksanakan tugas dalam menetapkan peraturan yang berlaku di Desa.
5. Menjalankan tanggung jawab dalam menetapkan anggaran pendapatan dan belanja Desa.
6. Melaksanakan pembinaan terhadap kehidupan masyarakat Desa.
7. Melakukan tugas dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa.

b. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

Kelurahan adalah unit administratif di tingkat kecamatan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan di wilayah kelurahan yang dipimpin oleh seorang lurah. Selain tugas dan fungsi yang telah disebutkan, lurah juga mendapatkan bantuan dari perangkat kelurahan dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh camat.

Tugas-tugas yang dilakukan oleh lurah meliputi :

1. Pelaksanaan tugas pemerintahan di Kelurahan berjalan dengan lancar dan teratur sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Masyarakat diberikan kesempatan untuk berkembang melalui program-program yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan mereka.

3. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka.
4. Keamanan dan ketertiban masyarakat dijaga dan diawasi agar warga dapat hidup dalam suasana yang aman dan tenteram.
5. Infrastruktur dan fasilitas pelayanan publik dijaga dan ditingkatkan secara rutin agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang berkualitas.
6. Tugas-tugas tambahan yang diberikan oleh camat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan mengikuti peraturan yang berlaku.
7. Selain itu, tugas-tugas lain yang sesuai dengan hukum juga dilaksanakan dengan baik demi terwujudnya pemerintahan yang baik dan adil.

2.2.3.

Peran Lurah Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945

Pemerintah daerah menjalankan otonomi sebesar-besarnya, kecuali urusan pemerintahan yang ditentukan oleh undang-undang sebagai urusan Pemerintah Pusat, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945, Ayat (5). Dalam era reformasi, implementasi otonomi daerah menjadi prioritas nasional, sebagaimana yang dinyatakan dalam Ayat (5) Pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengatur dan melaksanakan otonomi daerahnya kecuali jika ditentukan sebaliknya oleh pemerintah pusat.

Diharapkan agar pemerintah daerah dapat mempercepat kemajuan dan kesejahteraan masyarakat serta meningkatkan kualitas demokrasi demi memperkuat Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Untuk menjamin hal tersebut, semua ketentuan telah ditetapkan dan hubungan kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah telah dirumuskan dengan mempertimbangkan karakteristik dan keragaman masing-masing daerah. Seorang lurah memiliki tanggung jawab yang telah dijelaskan oleh (Adisasmita Raharjo pada tahun, 2006) :

1. Sebagai Pemimpin Kegiatan Pemerintah : Seorang Lurah harus menjalankan berbagai kegiatan pemerintahan yang telah diatur dalam perundang-undangan dan diwajibkan untuk mematuhi aturan yang berlaku. Jika mereka tidak melaksanakannya dengan baik, maka akan dikenakan sanksi yang tegas dan masa kerja yang singkat akan memberikan mereka waktu yang terbatas untuk menyelesaikan tugasnya.
2. Dalam rangka mewujudkan pemberdayaan komunitas, seorang Lurah di wilayahnya harus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan melibatkan masyarakat dalam kegiatan yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari. Sebagai pemimpin, Lurah bertanggung jawab untuk memenuhi harapan masyarakat dan memberikan kesejahteraan yang layak bagi warganya.

3. Lurah diharapkan mampu memimpin dengan kepemimpinan yang efektif dan memastikan pelayanan masyarakat dilaksanakan dengan tepat. Selain itu, lurah juga diwajibkan menunjukkan tanggung jawab yang tinggi terhadap tugasnya serta mencegah terjadinya praktik suap dalam pelayanan masyarakat.
4. Lurah bertanggung jawab untuk menjaga ketertiban di wilayahnya agar masyarakat merasa aman dan tenteram. Dalam hal ini, lurah dapat bekerja sama dengan aparat kepolisian untuk mempertahankan ketertiban tersebut sehingga masyarakat tidak perlu khawatir terhadap ancaman yang dapat mengganggu ketertiban.
5. Dalam rangka menjaga fasilitas umum, diharapkan lurah dapat bertanggung jawab dalam pemeliharannya di wilayah kekuasaannya, termasuk lapangan sepakbola yang sering mengalami kerusakan. Jika terjadi kerusakan pada fasilitas tersebut, masyarakat berhak untuk mengadukan kinerja lurah agar dapat segera ditindaklanjuti.
6. Lurah bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan kecamatan dalam proses pembuatan kartu keluarga. Proses ini memerlukan surat pernyataan yang diberikan oleh kelurahan dan kecamatan. Lurah diharapkan untuk mematuhi instruksi yang diberikan oleh kecamatan dan menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Tanggung jawab Lurah meliputi :
 - a. Sebagai seorang Lurah, sangatlah penting bagi mereka untuk merencanakan program kerja yang bertujuan untuk

meningkatkan efisiensi dalam menjalankan tugas. Selain itu, mereka juga perlu menyiapkan berbagai kegiatan yang akan dilaksanakan. Sebagai contoh, menghadiri acara Agustusan setiap tahun merupakan salah satu kegiatan rutin yang harus dilakukan oleh Lurah.

- b. Lurah perlu melakukan koordinasi dengan RW, polisi, dan pihak lainnya untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Selain itu, Lurah juga perlu bekerja sama dengan Karang Taruna agar kinerjanya dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Dengan menjalankan hak dan kewajibannya dengan tepat, Lurah dapat memperoleh kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat.
- c. Dalam rangka menyelesaikan proyek pembangunan seperti pembangunan jalan baru atau perbaikan jalan yang sudah ada, penting bagi Lurah untuk menjalin kerja sama dengan kampung-kampung di wilayahnya. Kerja sama yang terus dilakukan akan memperkuat sinergi antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah pusat memiliki tugas untuk memastikan kinerja Lurah agar dapat bekerja sama dengan masyarakat secara efektif.
- d. Sebagai seorang lurah, tugas yang diemban adalah untuk memperkuat potensi masyarakat. Tugas ini diberikan oleh pemerintah pusat untuk mewakili masyarakat dalam berbagai kegiatan yang dibutuhkan. Sebagai contoh,

partisipasi masyarakat sangat penting dalam menjaga kebersihan jalan umum dan membangun fasilitas umum.

- e. Lurah memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pembinaan Posyandu sebagai bagian dari program pemerintah pusat. Tugasnya adalah menjaga dan membina program Posyandu dengan efektif, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah pusat dan daerah.
- f. Peningkatan Kesejahteraan Sosial : Lurah memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang kurang mampu. Lurah harus memberikan perhatian yang lebih kepada mereka yang hidup di bawah garis kemiskinan. Meskipun wilayah kerjanya hampir sama dengan kepala desa, peran lurah tidak terlalu berbeda dengan kepala desa. Namun, ada beberapa tugas dan tanggung jawab yang membedakan antara camat dan kepala desa.
- g. Penatausahaan : Tanggung jawab Lurah dalam mengelola bisnis yang beroperasi di kelurahan harus dijalankan dengan teliti. Para pegawai yang bertanggung jawab atas bisnis tersebut harus dipantau dengan seksama. Kantor Urusan Umum Kelurahan dapat menggunakan keuntungan untuk mendukung inisiatif kelurahan yang beragam dan memenuhi kebutuhan dalam menyambut tamu kelurahan.

2.3. Kualitas

2.3.1. Pengertian Kualitas

Berdasarkan pendapat Sunyoto (2014), kualitas merujuk pada ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi apakah suatu barang atau jasa memiliki nilai kegunaan yang diinginkan. Dengan kata lain, jika barang atau jasa tersebut berfungsi dengan baik atau memiliki nilai yang diinginkan, maka dapat disimpulkan bahwa barang atau jasa tersebut memiliki kualitas yang tinggi.

Dalam sudut pandang lain, kualitas diartikan sebagai kesesuaian produk (Abubakar & Siregar, 2010). Pengertian ini menunjukkan bahwa konsep kualitas sangat terkait dengan pencapaian standar, tujuan yang diharapkan, atau kebutuhan pelanggan yang dilayani. Dalam konteks ini, jelas bahwa konsep kualitas sangat terkait dengan pelanggan atau masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan pandangan para pakar yang telah disebutkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu kondisi yang selalu berubah-ubah yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Kualitas ini memiliki hubungan dengan pencapaian tujuan yang diharapkan dan harus diterapkan dengan akurat.

2.3.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik, menurut Sinambela (2010), merupakan penyediaan layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan individu atau komunitas yang berkepentingan dengan organisasi. Pelayanan tersebut harus mematuhi prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan.

Menurut Kurniawan (2013), pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pihak yang terkait dengan organisasi. Layanan ini harus dilakukan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku untuk semua jenis layanan. Tugas dari penyelenggara layanan publik, yang juga dikenal sebagai aparatur negara, adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik, menurut Mahmudi (2015), melibatkan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi peraturan yang berlaku.

Berdasarkan pandangan para ahli yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa konsep pelayanan publik meliputi berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah dan swasta. Pelayanan ini dapat berupa barang publik maupun pelayanan publik.

2.3.3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Seperti yang dijelaskan oleh Kotler dan Armstrong (2012), pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala tindakan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain. Secara prinsip, pelayanan ini tidak menghasilkan kepemilikan. Namun, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan bisnis untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan mereka (Tjiptono, 2014).

Pernyataan ini menekankan bahwa konsep kualitas pelayanan secara keseluruhan bertujuan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang

diinginkan oleh pelanggan, masyarakat, atau pihak yang dilayani. Kualitas jasa yang ditawarkan akan meningkat jika harapan pelanggan atau pihak yang dilayani terpenuhi, dan sebaliknya, kualitas jasa yang ditawarkan akan menurun jika harapan tersebut tidak terpenuhi.

2.3.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pendapat Gaspersz (2014) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan public sebagai berikut :

1. Pandangan klien mengenai kebutuhan dan keinginan saat bertransaksi dengan perusahaan dapat memengaruhi pengalaman mereka.
2. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan dapat dipengaruhi oleh sejarah penggunaan layanan perusahaan.
3. Pendapat atau testimoni dari teman atau kenalan yang menunjukkan kualitas layanan yang diharapkan juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap perusahaan.
4. Komunikasi melalui periklanan dan pemasaran juga berpotensi mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dari penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang memengaruhi peningkatan kualitas layanan, seperti keterampilan dan kemampuan, fasilitas layanan, dan pengalaman pelanggan. Selain itu, faktor internal dan eksternal juga berperan penting dalam mempengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan.

2.3.5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut pendapat Parasuraman (2014), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima komponen yang membentuk standar kualitas pelayanan public yaitu :

1. Keandalan merujuk pada kemampuan suatu entitas untuk memberikan kinerja yang telah dijanjikan dengan tepat dan dapat diandalkan. Dalam konteks ini, keandalan mengacu pada kemampuan suatu organisasi atau perusahaan untuk memenuhi janji-janji yang telah diberikan kepada pelanggan atau klien. Hal ini mencakup kemampuan untuk memberikan produk atau layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta untuk menjaga konsistensi dalam memberikan kualitas yang diharapkan.
2. Daya tanggap mengacu pada kemampuan suatu entitas untuk melayani dan membantu pelanggan dengan cepat. Dalam konteks ini, daya tanggap mencakup kemampuan untuk merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan dengan segera dan efisien. Hal ini melibatkan kemampuan untuk memberikan solusi atau bantuan yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan cepat dan tanpa hambatan yang berarti.
3. Kemampuan suatu entitas dalam melayani dan membantu pelanggan dengan cepat disebut sebagai daya tanggap. Daya tanggap mencakup kemampuan untuk merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan dengan segera dan efisien, serta memberikan solusi atau bantuan

yang dibutuhkan tanpa hambatan yang signifikan. Ini sangat penting dalam konteks pelayanan pelanggan.

4. Dalam memberikan perhatian dan perhatian pribadi kepada klien, empati menjadi syarat yang penting. Dalam hal ini, empati mencakup kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan atau pengalaman pelanggan. Hal ini melibatkan kemampuan untuk mendengarkan dengan empati, mengenali dan menghargai perasaan pelanggan, serta memberikan dukungan dan perhatian yang dibutuhkan.
5. Dalam hal ini, istilah "berwujud" merujuk pada bentuk fisik dari fasilitas, perlengkapan, personel, dan sarana komunikasi yang terlibat. Secara keseluruhan, konsep ini mencakup semua aspek yang terlihat dan dapat dirasakan secara langsung.

Pada prinsipnya, teori di atas tetap berlaku untuk mengukur efektivitas pelayanan publik yang disediakan oleh lembaga pemerintah. Kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur keberhasilan layanan, sehingga tidak ada alasan untuk mengabaikan kepuasan pelanggan dalam hal peralatan servis. Untuk mencapai hal ini, pemerintah perlu memastikan bahwa pelayanan diberikan dengan sepenuh hati (Sinambela, 2010).

2.3.6. Penyelenggaraan Pelayanan

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan warga negara. Dalam memberikan layanan kesejahteraan, negara perlu memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh alasan material, di

mana pemberian jasa didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya menurut Muhammad Firdaus (2015).

Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah menetapkan tata cara penyelenggaraan layanan publik sebagai berikut :

1. Kepentingan masyarakat yang membentuk hukum didukung oleh prinsip-prinsip hukum yang berlaku.
2. Kebaikan bersama harus diutamakan, di mana kepentingan publik lebih penting daripada kepentingan pribadi.
3. Keseimbangan antara hak dan kewajiban harus dijaga, dengan memperhatikan tanggung jawab yang harus dipenuhi.
4. Kesetaraan hak asasi manusia harus dijunjung tinggi, tanpa memandang perbedaan harta.
5. Dalam memberikan layanan, penting untuk menjalankan tugas sesuai dengan protokol yang telah ditetapkan demi menjaga profesionalitas.
6. Partisipasi aktif dari individu dalam mencapai tujuan dan bertanggung jawab atas hasilnya harus ditingkatkan.
7. Perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif merupakan prinsip yang harus dijunjung tinggi dalam setiap aspek kehidupan sosial dan politik.
8. Salah satu cara untuk mengembangkan masyarakat dalam hal penyediaan informasi adalah dengan mempromosikan keterbukaan dan pengelolaan informasi yang baik.

9. Tanggung jawab adalah gagasan bahwa setiap individu memiliki kemampuan untuk menjelaskan dan melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik.
10. Kelompok rentan seperti orang kurang mampu, orang tua, anak-anak, ibu hamil, dan penyandang cacat membutuhkan fasilitas dan perawatan khusus agar dapat merasa dihargai dan terlayani dengan baik. Kami siap menyediakan layanan yang sesuai untuk kelompok tersebut.
11. Ketersediaan informasi yang tepat waktu sangat penting bagi pengambil keputusan dalam mengambil keputusan yang tepat dan akurat.
12. Kecepatan, kemudahan, dan aksesibilitas merupakan faktor penting dalam menyediakan layanan yang baik dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan terjangkau.

2.3.7. Definisi Pelayanan Publik

Pentingnya pelayanan publik bagi organisasi atau lembaga yang bertanggung jawab dalam sektor publik menunjukkan dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan bernegara. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar untuk menyediakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tanggung jawab ini meliputi penyediaan barang dan jasa, pengaturan, serta pelayanan lainnya dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya, guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien (Konsake, 2019).

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh individu atau kelompok tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memberikan kenyamanan dan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan yang diinginkan (Siagian, 2006).

Proses pelayanan opini (Moenir, 2002) adalah ketika kebutuhan yang disampaikan langsung dijawab dengan tindakan individu. Pelayanan ini memiliki peran penting dalam sektor, baik sebagai inti maupun pelengkap sektor. Ada beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Tingkat kesadaran merupakan faktor yang menunjukkan sejauh mana individu atau pihak terlibat siap untuk memenuhi kewajibannya tanpa ada tekanan. Kesadaran ini meliputi pemahaman akan pentingnya menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik serta kesadaran akan kemungkinan dampak negatif yang dapat timbul jika kewajiban tersebut tidak dilaksanakan.
2. Peraturan merupakan faktor utama yang memengaruhi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Hal ini sangat penting dalam meningkatkan kompetensi, pengetahuan, dan pengalaman individu atau pihak terkait dalam memahami cara melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik. Dengan adanya peraturan yang jelas dan terstruktur, individu atau pihak terkait dapat lebih siap dan terampil dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

3. Kemampuan dan keterampilan merupakan faktor penting dalam menunjang pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dengan baik. Hal ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang diperlukan untuk menjalankan tugas secara efektif dan efisien. Dengan memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai, individu atau pihak terkait dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan mencapai hasil yang diharapkan.

Pelayanan merujuk pada pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui kegiatan yang dilakukan secara berkelanjutan oleh orang lain, menurut Moenir (2002) dari Amerika Serikat. Kebutuhan yang dimaksud mencakup aspek fisik, sosial, dan psikologis. Di sisi lain, jasa adalah tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain tanpa menimbulkan kepemilikan, seperti yang dijelaskan oleh Putro (2014). Dalam konteks yuridis, Pasal 4 UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 mengacu pada kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang, jasa, atau pelayanan administrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Layanan ini dapat diakses oleh seluruh warga negara dan penduduk.

Karakteristik pelayanan publik menurut Kasmir (2009) adalah sebagai berikut :

1. Terdapat tenaga kerja yang memiliki kualitas tinggi, yang berarti individu yang selalu siap untuk melaksanakan tugas dengan semangat dan motivasi yang tinggi serta tekun dalam bekerja.

2. Ketersediaan wilayah dan infrastruktur yang memadai; sebagai contoh, wilayah merujuk pada semua sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan, sedangkan infrastruktur merupakan elemen pendukung yang sangat penting dalam pelaksanaan proses.
3. Tanggung jawab didefinisikan sebagai kesadaran bahwa seseorang memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas konsekuensi dari tindakan yang dilakukan.
4. Melakukan operasional dengan kecepatan dan ketepatan yang tinggi, yang berarti memberikan layanan terbaik agar klien merasa puas.
5. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan lancar, bahkan dengan individu yang kurang tertarik dengan masalah yang sedang dihadapi.
6. Menjamin kerahasiaan setiap transaksi yang dilakukan dengan sepenuh hati.
7. Mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sangat baik, sehingga siap memberikan layanan dengan cara yang memuaskan penerima layanan.

Pelayanan publik terdiri dari tiga komponen utama, seperti yang telah dijelaskan oleh Agustina (2016) sebagai berikut :

1. Penyediaan Jasa : Entitas yang memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan tertentu kepada masyarakat, seperti memasok atau menyediakan barang atau jasa.
2. Penerima Layanan : Individu yang menerima layanan dari penyedia layanan.

3. Jenis Layanan : Berbagai macam layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada individu yang membutuhkannya.

2.3.8. Indikator Pelayanan Publik

Dalam pandangan Zethaml (dalam Hardiansyah 2011:46), indikator pelayanan publik adalah sebuah alat yang berguna untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik. Indikator ini juga berperan sebagai ukuran yang dapat diukur untuk menilai efektivitas pelayanan publik. Terdapat empat dimensi indikator yang digunakan untuk mengidentifikasi pelayanan publik yang dapat diamati secara nyata, yaitu :

1. Berwujud

Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, perlu diperhatikan aspek fisik seperti keberadaan kantor yang terkomputerisasi, ruang tunggu yang nyaman, dan fasilitas informasi yang memadai. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Penampilan yang profesional dari staf yang bertanggung jawab dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
- b. Fasilitas yang nyaman dan ramah pelanggan dapat memberikan pengalaman positif bagi pelanggan.
- c. Prosedur layanan yang terstruktur dan mudah dipahami dapat memudahkan pelanggan dalam memperoleh layanan yang diinginkan.

- d. Menjaga disiplin dalam penyediaan layanan merupakan tanggung jawab yang harus dipenuhi untuk menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

2. Keandalan

Kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan dan keandalan dalam menyediakan layanan yang dapat diandalkan adalah sebagai berikut :

- a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas, seperti pelatihan dan pengembangan keterampilan, pengakuan atas prestasi kerja, serta lingkungan kerja yang kondusif, dapat diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan petugas terhadap pelayanan.
- b. Penyusunan peraturan pelayanan yang terstruktur dan mudah dipahami oleh petugas dan pengguna layanan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi kesalahan dalam prosesnya.
- c. Pelatihan dan pengembangan keterampilan dalam penggunaan alat bantu dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan dengan memanfaatkan kemampuan petugas. Oleh karena itu, perlu dilakukan pelatihan agar petugas dapat memanfaatkannya secara optimal.

3. Ketanggapan

Kemampuan untuk merespons permintaan dengan cepat dan memberikan layanan yang akurat adalah faktor yang penting dalam menilai keberhasilan sebagai berikut :

- a. Petugas dengan sigap memberikan layanan yang diperlukan kepada setiap klien yang menginginkannya.
- b. Petugas dengan penuh perhatian menyediakan layanan kepada para pelanggan dengan sepenuh hati.
- c. Dalam memberikan layanan, petugas teknis dengan cepat menyediakan solusi yang dibutuhkan oleh para pelanggan.
- d. Petugas dengan tanggap menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dengan segera.

4. Jaminan

Keberhasilan seorang karyawan dalam meyakinkan dan menginspirasi kepercayaan terletak pada kemampuan, keramahan, dan kesopanan yang dimilikinya sebagai berikut :

- a. Petugas menjamin bahwa layanan akan diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- b. Petugas memberikan jaminan untuk biaya pelayanan.
- c. Petugas menjamin bahwa biaya akan dilayani dengan akurat.

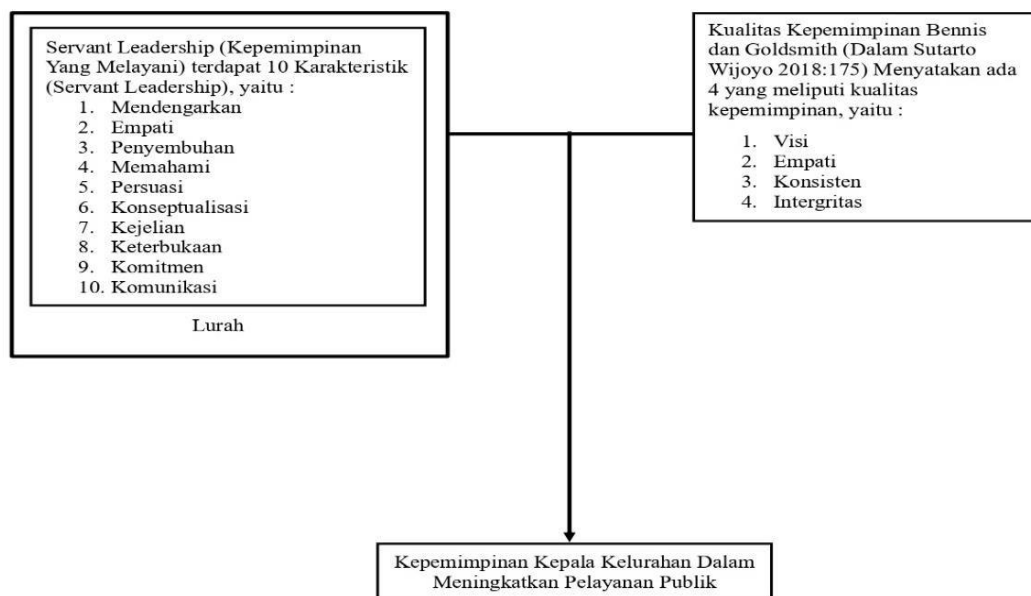
2.3.9. Standart Pelayanan

Berikut ini adalah beberapa standar pelayanan publik minimal yang harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009 sebagai berikut :

- a. Aturan yang mengatur pelaksanaan pelayanan dikenal sebagai Dasar Hukum.
- b. Dalam mengelola jenis pelayanan tertentu, diperlukan pemenuhan persyaratan teknis dan administratif yang sesuai.
- c. Langkah-langkah yang ditetapkan untuk pelaksanaan pelayanan, termasuk pengaduan, meliputi sistem, mekanisme, dan prosedur yang harus diikuti oleh pemberi maupun penerima layanan.
- d. Durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pada setiap jenis layanan disebut waktu penyelesaian.
- e. Biaya atau tarif adalah jumlah yang dibebankan kepada penerima layanan untuk pengelolaan dana atau penerimaan layanan dari penyelenggara. Besarnya biaya ditetapkan oleh penyelenggara dan tidak dapat dipengaruhi oleh masyarakat.
- f. Produk layanan harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan.
- g. Dalam menyelenggarakan pelayanan, penting untuk memastikan ketersediaan dan kecukupan sarana, prasarana, dan fasilitas yang dibutuhkan. Ini mencakup peralatan dan fasilitas yang diperlukan untuk kelompok rentan. Standar pelayanan publik harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai tanggung jawabnya dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat.

2.4. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian tentang kualitas kepemimpinan kepala lurah dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Manukan Wetan Kecamatan Tandes Kota Surabaya, Bennis dan Goldsmith (Dalam Sutarto Wijoyo 2018:175) menemukan empat kualitas kepemimpinan yang signifikan. Untuk informasi lebih lanjut mengenai Visi, Empati, Konsistensi, dan Integritas, silakan lihat diagram kerangka di bawah ini :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir