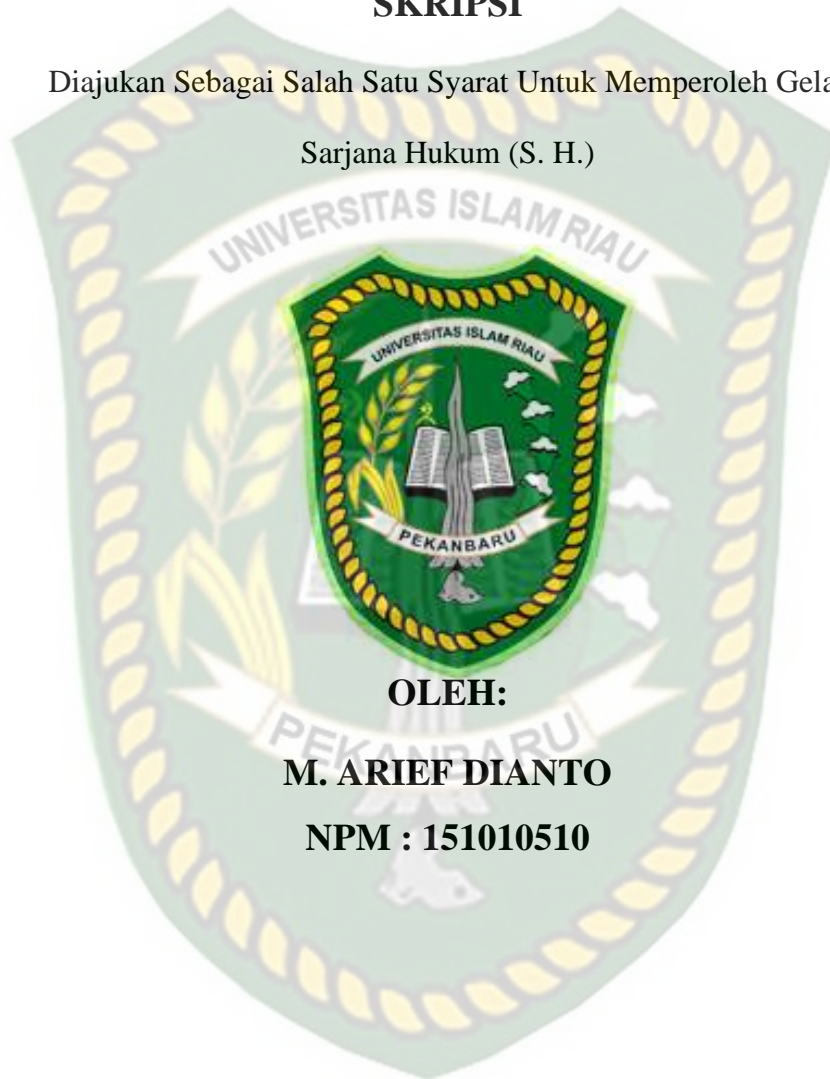


**PERAN LURAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
MASYARAKAT DI KELURAHAN PEMATANG PUDU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S. H.)



OLEH:

M. ARIEF DIANTO

NPM : 151010510

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : M. Arief Dianto
Npm : 15101510
Fakultas : Hukum
Program study : Ilmu Hukum
Tempat tanggal lahir : 05 Juli 1997
Alamat rumah : JL. Asrama Tribrata Duri
Judul skripsi : **PERAN LURAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN PEMATANG PUDU**

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, tidak dibuat oleh orang lain, juga belum pernah ditulis oleh orang lain. Untuk itu bila dikemudian hari skripsi ini terbukti merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek skripsi orang, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar kesarjanaannya.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun

Pekanbaru, 8 Juli 2021

Yang menyatakan

M. Arief Dianto

ABSTRAK

Dalam rangka melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat, pemerintah kelurahan dipimpin oleh kepala kelurahan atau disebut juga dengan Lurah. Dalam UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dipimpin oleh Lurah

Adapun permasalahan dalam skripsi ini adalah: bagaimana Peran Lurah Dalam Meningkatkan pelayan masyarakat di Kelurahan Pematang Pudu? dan Apakah hambatan Peran Lurah Dalam Meningkatkan pelayan masyarakat di Kelurahan Pematang Pudu

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey yaitu suatu penelitian yang secara langsung dilakukan ke lokasi penelitian untuk mengadakan suatu pengamatan. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, data yang diperoleh dari responden dengan cara melakukan wawancara.

Adapun hasil penelitian menyatakan bahwa Pelaksanaan Peran lurah dalam meningkatkan pelayan masyarakat di kelurahan pematang Pudu belum dapat terlaksana dengan baik, karena masih banyak yang mengurus dokument administrasi sebagai masyarakat stempat dan Hambatan yang ditemui di Lapangan dalam Penertiban Masyarakat yaitu untuk Melaksanakan penertiban yang dilakukan KELURAHAN Kota Pekanbaru terhadap masyarakat tidak begitu saja selesai dengan mudah, dalam penataan di temui kendala-kendala yang dihadapi, beberapa kendala tersebut berasal dari: (1) faktor internal dan (2) faktor eksternal

Kata kunci: Peran, Lurah, Pelayanan

ABSTRACT

Advertisements have excellent potential and development in Pekanbaru City. So In order to carry out the function of service to the community, the village government is led by the head of the village or also known as the Lurah. In Law no. 32 of 2004 concerning Regional Government confirms that the kelurahan is a sub-district apparatus led by the Lurah

The problems in this thesis are: How is the role of the village head in improving community service in Pematang Pudu Village? and What are the obstacles to the role of the Lurah in Improving public service in Pematang Pudu Village?

The method used in this research is a survey, which is a study that is directly carried out to the research location to conduct an observation. As for the source of data in this study is primary data, data obtained from respondents by conducting interviews.

The results of the study stated that the implementation of the role of the village head in improving community service in the Pematang Pudu village could not be carried out properly, because there were still many who took care of administrative documents as a local community and the obstacles encountered in the field in community control were to carry out the control carried out by the Pekanbaru City Village against the community. not just finished easily, in the arrangement encountered obstacles, some of these obstacles came from: (1) internal factors and (2) external factors

Keywords: Role, Village Head, Service

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karuniaNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini berjudul : **“PERAN LURAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN PEMATANG PUDU“**.

Melalui skripsi ini penulis bermaksud memberikan gambaran tentang bagaimana Pengawasan Pemerintah Kota Pekanbaru Terhadap Pemasangan Reklame Di Kota Pekanbaru berdasarkan Perda No 4 Tahun 2011 Tentang Pajak Reklame.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan berupa bimbingan, saran, maupun dorongan moril dan materil dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis menyelesaikannya. Ucapan terima kasih khusus dengan penuh rasa hormat penulis sampaikan kepada orang tua tercinta yang dengan kesabaran membimbing dan memberikan semuanya dengan ikhlas demi keberhasilan anaknya. Dan selanjutnya ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S. H., M. CL., selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah menerima penulis untuk mengikuti studi di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau di Pekanbaru;

2. Bapak Dr. H. Admiral, S. H., M. H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau di Pekanbaru yang telah banyak memberi bimbingan selama mengikuti perkuliahan;
3. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah S. H., M. H., selaku Wakil Dekan bidang Akademis Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah banyak memberi arahan dan bantuan selama proses penyelesaian skripsi ini;
4. Bapak Asri Muhammad Saleh S. H., M. Hum., selaku Pembimbing yang dalam penulisan ini telah menyediakan waktunya memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini;
5. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan yang berharga selama kuliah;
6. Seluruh staff dan karyawan Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kemudahan dan pelayanan terbaik kepada penulis selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
7. Perpustakaan Wilayah Daerah Riau, terutama bagi pegawai perpustakaan tersebut;
8. Perpustakaan Umum Universitas Islam Riau, terutama bagi pegawai perpustakaan tersebut;
9. Perpustakaan Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, terutama bagi pegawai perpustakaan tersebut;
10. Segenap sahabat Indra Mariatno, S.H., Shabry Prima, S.H. Tawfiq, Husyeni, S.H. , Raja Pahlevi, S.H, Tomy Supriadi, Afrizal, Yogi

Tri Purwandi, Fery Irawan, Roy Antonius, Aldo Prilco, Roby Wahyudi Mukhlis, Ridho Achwilya, yang tidak sedikit peran dalam memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;

11. Tidak lupa pula penulis ucapkan kepada COB Group, yang telah memberikan bantuan moril kepada penulis untuk penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik materi maupun sistematika pembahasannya. Hal ini disebabkan kerana terbatasnya waktu, pengetahuan, pengalaman, serta kemampuan yang penulis miliki. Oleh karenanya, segala kritik dan saran yang membangun yang berkenaan dengan skripsi ini akan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga Allah SWT selalu melimpahkan karunianya dan membalas semua amal baik dan pengorbanan yang telah diberikan, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membutuhkannya.

Pekanbaru, 2 Agustus 2021

Penulis

ARIEF DIANTO

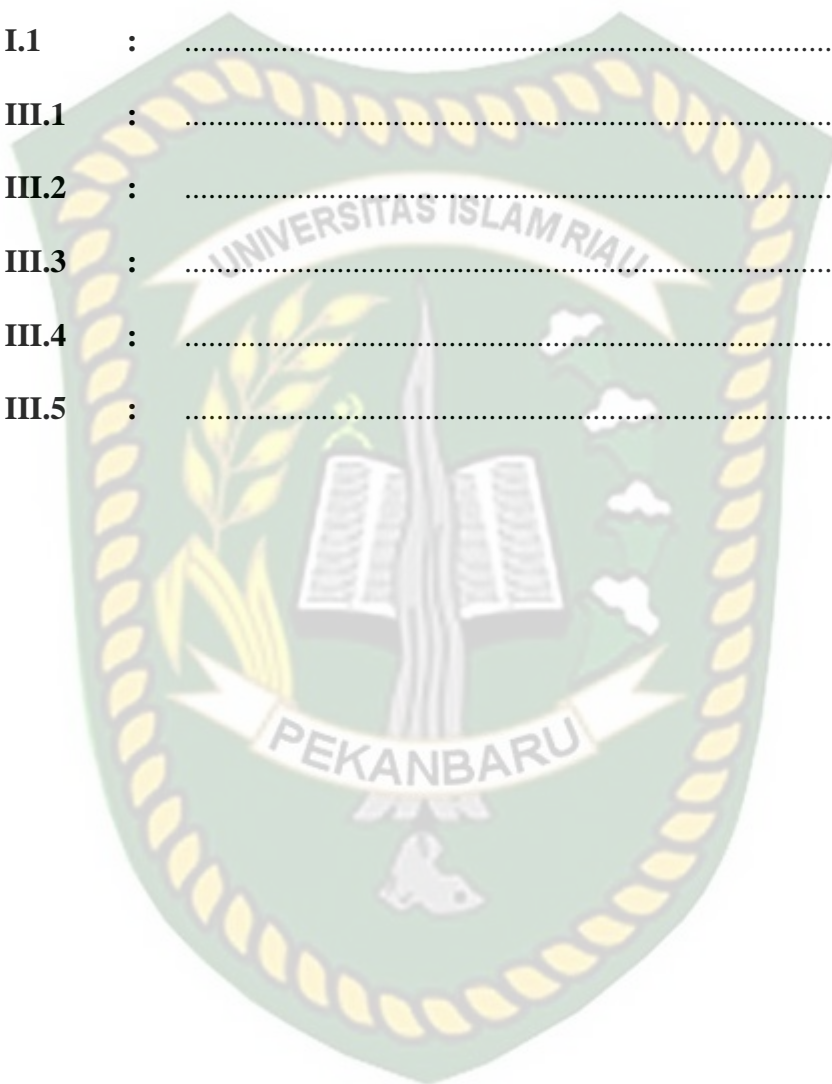
DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Halaman judul | |
| Surat pernyataan | |
| berita acara bimbingan skripsi | |
| Tanda persetujuan skripsi | |
| Surat keputusan penunjukan pembimbing | |
| Surat keputusan penunjukan penguji | |
| berita acara ujian meja hijau/skripsi | |
| Sertifikat Membaca Alquran | |
| Sertifikat Originalitas Penelitian | |
| Abstrak | i |
| Abstract | ii |
| Kata pengantar | iii |
| Daftar isi..... | vi |
| Daftar Tabel | viii |
| Daftar Singkatan..... | ix |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 13 |
| C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian | 14 |
| D. Tinjauan pustaka | 15 |
| E. Konsep Operasional | 19 |
| F. Metode Penelitian | 20 |

| | | |
|-----------------------|--|----|
| BAB II | : TINJAUAN UMUM | |
| | A. Tinjauan Umum Tentang otonomi daerah | 23 |
| | B. Tinjauan Umum Tentang kelurahan | 31 |
| | C. Tinjauan Umum pelayan Publik | 39 |
| BAB III | : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| | A. Peran Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Pematang Pudu..... | 45 |
| | B. Faktor penghambat Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di | 61 |
| BAB V | : PENUTUP | |
| | A. Kesimpulan | 74 |
| | B. Saran..... | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 76 |

DAFTAR TABEL

| | | | |
|--------------------|---|-------|----|
| Tabel I.1 | : | | 10 |
| Tabel III.1 | : | | 54 |
| Tabel III.2 | : | | 55 |
| Tabel III.3 | : | | 55 |
| Tabel III.4 | : | | 57 |
| Tabel III.5 | : | | 58 |



DAFTAR SINGKATAN



| | |
|----------|--|
| LED | : Elektronik Display |
| BPK | : badan Pemeriksa Keuangan |
| UUD 1945 | : Undang- Undang Dasar 1945 |
| HAM | : Hak Asasi Manusia |
| DPRD | : Dewan Perwakilan Rakyat Daerah |
| PAD | : Pendapatan Asli Daerah |
| PLN | : Perusahaan Listrik Negara |
| KTP | : Kartu Tanda Penduduk |
| DPMPTSP | : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu |
| IMBR | : Izin Mendirikan bangunan Reklame |
| SPTPD | : Surat Pemberitahuan Pajak Daerah |
| SKKTR | : Surat Ketetapan Kewenangan Terhadap Reklame |
| PPNS | : Penyidik Pegawai Negeri Sipil |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan adalah segala urusan yang dilaksanakan oleh negara untuk mewujudkan kepentingan umum dan kepentingan nasional. Instansi yang memiliki kekuasaan untuk mengelola pemerintahan adalah pemerintah. Kewajiban pemerintah adalah menjamin kesejahteraan sosial kepada setiap warga negara tidak hanya dalam pembangunan negara, tetapi juga dalam bidang ekonomi, ketenagakerjaan, penyediaan jaminan dan kesehatan sosial, serta pendidikan. (Ridwan HR, 2011)

Dengan berkembangnya tugas-tugas pemerintahan, khususnya dalam doktrin negara kesejahteraan, maka penyelenggara negara diberikan berbagai kewenangan, termasuk kewenangan di bidang legislatif. Peraturan perundang-undangan dalam hukum administrasi nasional tidak hanya dirumuskan oleh badan legislatif, tetapi juga dirumuskan oleh undang-undang. Itu dilakukan secara independen oleh otoritas nasional. (Ridwan HR, 2011).

Hukum Administrasi Nasional merupakan undang-undang yang mengatur pemerintahan dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan. (Ridwan HR, 2011)

Indonesia adalah negara dengan sistem desentralisasi. Desentralisasi adalah istilah luas yang biasanya menyangkut masalah kekuasaan, biasanya berkaitan dengan desentralisasi atau peralihan kekuasaan dari pemerintah pusat kepada pejabat daerah untuk menjalankan urusan pemerintahan di daerah. (Tjahya Supriatna, 1993)

Daerah otonom adalah daerah yang mempunyai kewenangan dan kewenangan mengurus dan mengurus keluarganya sendiri di bawah kepemimpinan kepala daerah. (Juniarso Ridwan dan Achamad Sodik Sudrajat, 2010) Otonomi daerah merupakan awal dari peningkatan kualitas hidup masyarakat dan peningkatan kesejahteraan dan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan otonomi daerah yang berfokus pada daerah dan kota diawali dengan perpindahan banyak kekuasaan dari pusat ke daerah.

Dalam rangka terlaksananya tugas pemerintah secara baik, maka perlu pula terlaksana pengaturan pemerintah secara baik, termasuk yang menyangkut

wewenang, bentuk, dan sistem pemerintah yang disepakati. Keberhasilan tersebut sangat ditentukan oleh aparatur pemerintah, oleh sebab itu idealnya seluruh aparatur pemerintah adalah orang yang berkualitas, baik dalam kepandaian yang dibutuhkan, sesuai dengan bidang tugasnya maupun motivasi, disiplin, dan kejujurannya, demikian halnya dengan aparatur pemerintah yang berada pada kelurahan.

Di bidang pemerintah masalah pelayanan memegang peran sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan, karena peranan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha/kegiatan yang bersifat jasa. Perannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan, memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol, maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri, baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan pokok usaha kegiatan organisasi.

Memberikan pelayanan yang baik memiliki banyak aspek seperti :
memperlakukan orang lain secara bermartabat dan penuh penghargaan, peka

terhadap kebutuhan orang lain, bersikap jujur, memiliki komitmen untuk tetap belajar dan berkembang, dapat menerima perbedaan setiap individu, yakin bahwa tanggapan terbaik dari orang lain adalah terhadap perlakuan yang berkualitas, selalu melihat segi positif dari orang lain, mendukung orang-orang untuk menciptakan visi mereka, dan terus tumbuh dan berkembang.(Hopson dan Scally, 1977:227)

Pemerintah diharapkan dapat menjadi sarana yang efektif, baik dalam meningkatkan keberhasilan program pemerintah maupun dalam menggerakkan partisipasi masyarakat, sebab selain melaksanakan berbagai program dari pemerintah atasnya, pemerintah juga dituntut untuk melayani masyarakat yang berada diwilayahnya dengan sebaik-baiknya.

Dalam rangka melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat, pemerintah kelurahan dipimpin oleh kepala kelurahan atau disebut juga dengan Lurah. Dalam UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dipimpin oleh Lurah. Lurah diangkat oleh Walikota atau Bupati atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menguasai pengetahuan teknis pemerintah dan memenuhi persyaratan sesuai dengan Perundang – Undangan.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kepala kelurahan bersama-sama perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan diharapkan tidak lebih memihak pada orang-orang tertentu, dengan tujuan agar pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah bisa diberikan pada seluruh masyarakat. Aparat/ pegawai kelurahan pada khususnya dan seluruh aparatur pemerintah diharapkan mempunyai sikap mental, tekad dan semangat, ketaatan dan disiplin untuk tugas-tugasnya, yang sesuai dengan keahlian masing-masing, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, pengguna jasanya dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan hak bagi seluruh masyarakat namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum memenuhi harapan semua pihak. Moenir (2001:39)

Relatif rendahnya gaji yang diperoleh pegawai, pada umumnya terjadi pada negara-negara berkembang termasuk negara Indonesia, merupakan salah satu hal yang memungkinkan masih belum memadainya pelayanan yang diberikan pegawai kelurahan kepada masyarakat, akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan. Moenir (2001:41)

Menjual dalam tanda kutip yang penulis cantumkan bukan diartikan sebagai penjualan barang-barang atau benda dalam artian marketing namun arti menjual di sini adalah terjadinya pungli (pungutan liar), yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengatas namakan jasa. Kemungkinan relatif rendahnya gaji pegawai kelurahan menyebabkan terjadinya “penjualan” jasa pelayanan, sehingga mengakibatkan tinggi atau mahal nya biaya pelayanan yang dibebankan oleh pegawai kepada masyarakat pemakai jasanya. Masyarakat yang membutuhkan jasa pegawai kelurahan mau atau tidak terpaksa membayar.

Wajar apabila pelayanan yang diberikan pegawai/aparat kelurahan diharapkan dapat dilaksanakan secara baik, efektif dan efisien dan dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan aparat kelurahan kepada masyarakat belum memadai dan dirasakan kurang memberikan pelayanan secara efektif dan efisien, hal itu berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan penulis, yakni dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang kurang jelas, biaya pelayanan yang tidak pasti, dan waktu penyelesaian yang relatif lama. khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan pembuatan Surat/Akta Tanah, sehingga

tidak memenuhi tuntutan tingkatan perkembangan penyelenggaraan pemerintah yang seharusnya diterima masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut membuat penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " **Peran Lurah Dalam Meningkatkan pelayan masyarakat di Kelurahan Pematang Pudu**".

B. Pokok Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah tersebut di atas dapat dirumuskan permasalahannya :

1. Bagaimana Peran Lurah Dalam Meningkatkan pelayan masyarakat di Kelurahan Pematang Pudu?
2. Apakah hambatan Peran Lurah Dalam Meningkatkan pelayan masyarakat di Kelurahan Pematang Pudu?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang penulis ingin tuju:

- a. Untuk mengetahui Peran Lurah Dalam Meningkatkan pelayan masyarakat di Kelurahan Pematang Pudu.

- b. Untuk mengetahui hambatan Peran Lurah Dalam Meningkatkan pelayan masyarakat di Kelurahan Pematang Pudu.

2. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian yang penulis ingin dapatkan adalah :

- a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang ilmu hukum yang pada umumnya untuk memperluas pengetahuan penulis dibidang hukum khususnya hukum Administrasi Negara.
- b. Untuk dijadikan bantuan sebagai informasi pengetahuan bagi mahasiswa/ mahasiswi lainnya dan masyarakat luas yang terkait dengan Peran Lurah Dalam Meningkatkan pelayan masyarakat di Kelurahan Pematang Pudu.

D. Tinjauan Pustaka

1. Teori Negara Hukum

Indonesia merupakan negara hukum, sehingga setiap perwujudan aturan yang ada ataupun yang berlaku merupakan instrument dari sistem hukum yang ada di Indonesia. Hal ini sebagaimana dipertegas berdasarkan “Pasal 1 ayat (3)

UUD 1945 yang bunyinya, negara Indonesia merupakan negara hukum”. Berikut dapat diketahui karakteristik negara hukum yakni: (Gandhasubrata, 1999: 11)

- a. Adanya perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM)
- b. Hukum sebagai pedoman disegala bidang atau supremasi hukum dan legalitas.
- c. Memiliki sistem yang tidak memihak serta memiliki persamaan kedudukan di peradilan.
- d. Terdapat peradilan perdata dan pidana.

Sehingga negara hukum dapat dikatakan sebagai negara yang melaksanakan setiap tindakannya sesuai atau mengikuti ketentuan hukum yang berlaku. Sehingga ketika seseorang melakukan suatu pelanggaran terhadap tindakannya maka seseorang tersebut dapat mempertanggungjawabkan tindakannya sesuai dengan aturan yang berlaku pula. (Gandhasubrata, 1999: 35)

2. Konsep *Good Governance*

Pemerintah adalah suatu organisasi yang diberi kekuasaan untuk mengatur kepentingan bangsa dan negara. Semenjak adanya krisis ekonomi yang terjadi telah memberikan dampak positif dan negatif bagi upaya peningkatan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia. Di suatu sisi krisis tersebut telah

membawa dampak yang luar biasa pada tingkat kemiskinan, namun di sisi lain krisis tersebut juga membawa berkah tersembunyi bagi upaya peningkatan taraf hidup seluruh rakyat Indonesia di masa yang akan datang.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, kelompoknya, keluarganya, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. (Santosa, 1998: 39)

Pemerintah (*government*) dapat dikatakan sebagai kemudi, yang memiliki kewenangan untuk menjalankan setiap kebijakan-kebijakan. Sehingga dengan kemudinya untuk memerintah di dalam setiap penyelenggaraan yang hendak dicapai. Pemerintahan merupakan suatu aktifitas yang dijalankan sesuai dengan kewenangannya, sedangkan pemerintah dapat dikatakan sebagai ruang lingkup pelaksana penyelenggara. (Syafiie, 2003: 186)

Menurut Sadu Wasistiono mengemukakan bahwa tuntutan akan *good governance* timbul karena adanya penyimpangan dalam dalam penyelenggaraan negara dari nilai demokratis sehingga mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan sistem atau paradigma baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semula. Tuntutan untuk mewujudkan

administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan dapat diwujudkan dengan mempraktekkan *good governance*. (Wasistiono, 2003: 23)

Berikut dapat diketahui pemerintah memiliki fungsi yaitu antara lain demi: (Ndraha, 2003: 29)

- a. Pemerintah dapat melaksanakan setiap proses kegiatan yang ada.
- b. Pemerintah memiliki kekuasaan melakukan suatu tindakan untuk mengawasi secara langsung, dimana tindakan ini dilakukan sesuai dengan badan pemerintahan yang memiliki kewenangan.
- c. Mengawasi secara tidak langsung hal ini dilakukan dengan melaksanakan pemberian ketentuan dan prosedurnya suatu kegiatan pemerintahan.
- d. Pemerintah dapat mempengaruhi setiap masyarakat sebagai warga negaranya untuk mengikuti segala ketentuan yang akan memberikan manfaat kepada masyarakat itu sendiri.
- e. Pemerintah bisa mempengaruhi setiap masyarakat dengan menyampaikan keterangan dengan melakukan sosialisasi.

3. Teori Hukum Administrasi Negara

Secara teoritis, hukum administrasi negara merupakan fenomena kenegaraan dan pemerintahan yang keberadaannya setua dengan konsepsi negara hukum atau muncul bersamaan dengan diselenggarakannya kekuasaan negara dan pemerintahan berdasarkan aturan hukum tertentu. Meskipun demikian, hukum administrasi negara sebagai suatu cabang ilmu, khususnya di wilayah hukum kontinental, baru muncul belakangan.

Pada awalnya, khususnya di negeri belanda, hukum administrasi ini menjadi satu kesatuan dengan hukum tata negara dengan nama *staat administratief recht*. Agak berbeda dengan yang berkembang di prancis sebagai bidang tersendiri di samping hukum tata negara. (Ridwan.HR, 2007: 22-23)

Sedangkan menurut E. Utrecht yang dimaksud dengan administrasi Negara adalah gabungan jabatan-jabatan yang berada di bawah pimpinan pemerintahan (Presiden dibantu menteri), melakukan sebagian pekerjaan pemerintah, yang tidak ditugaskan kepada badan-badan pengadilan, badan-badan legislatif (pusat), dan badan-badan pemerintah dari persekutuan hukum yang lebih rendah dari Negara. (Kansil, 1998: 453)

Sedangkan pengertian dari Hukum Administrasi Negara itu sendiri, menurut Oppenheim adalah sebagai peraturan-peraturan tentang negara dan alat-alat perlengkapannya dilihat dalam ruang gerakannya (hukum negara dalam keadaan bergerak). Pengertian lain menurut Huart, Hukum Administrasi Negara adalah sebagai peraturan-peraturan yang menguasai segala cabang kegiatan manusia. (Kansil, 1998: 454)

Pelaksanaan merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu badan atau wadah secara berencana, teratur dan terarah guna mencapai tujuan yang diharapkan, Pengertian Implementasi atau pelaksanaan menurut Westa (1985 : 17).

Menurut Bintoro Tjokroadmudjoyo, Pengertian Pelaksanaan ialah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek.

Siagian S.P mengemukakan bahawa Pengertian Pelaksanaan merupakan keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga pada akhirnya mereka mau bekerja secara ikhlas agar tercapai tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

Implementasi atau pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan.

Pengertian Implementasi atau Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan yang dikemukakan oleh Abdullah (1987 : 5) bahwa Implementasi adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

Istilah penertiban diawali dengan kata tertib menurut W.J.S Poerwadarminta dalam kamus besar bahasa indonesia adalah aturan sedangkan penertiban adalah poses, cara, perbuatan menertibkan dan tindakan(Poerwadarminta. W.J.S. 2003) Menurut Satjipto Rahardjo, secara tata bahasa, penertiban berasal dari kata tertib yaitu aturan, rapi dan apik, penertiban dan kekacauan sama sama ada dalam asas proses sosial yang bersambung keduanya tidak berseberangan, tetapi sama sama ada dalam satu asas

kehidupansosial. Penertiban bersambung dengan kekacauan dan kekacauan membangun penertiban baru, demikian seterusnya.(Rahardjo, satjipto .2006.)

Pengertian penertiban dalam pemanfaatan ruang menurut Retno Widjajanti adalah usaha atau kegiatan untuk mengambil tindakan agar pemanfaatan ruang sesuai rencana dapat terwujud. Kegiatan penertiban dapat dilakukan dalam bentuk penertiban langsung dan penertiban tidak langsung. Penertiban langsung dilakukan melalui mekanisme penegakan hukum yang diselenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan penertiban tidak langsung dilakukan dalam bentuk sanksi disinsentif, antara lain melalui pengenaan retribusi secara progresif atau membatasi penyediaan sarana dan prasarana lingkungannya.(Widjajanti, Retno. 2000.) bentuk bentuk pengenaan sanksi yagn berkenaan dengan penertiban antara lain:

- a. Sanksi administratif,
- b. Sanksi perdata,
- c. Sanksi pidana.(Widjajanti, Retno. 2000.)

Tujuan otonomi da erah seperti yang dijelaskan oleh Hoessein (1994) adalah untuk mengurangi beban dipundak pemerintah yang lebih atas, tercapainya

efisiensi dan efektivitas layanan kepada masyarakat , penggunaan sumberdaya yang lebih efektif, pemantapan perencanaan pembangunan dari bawah, peningkatan persatuan dan kesatuan nasional serta keabsahan politik pemerintah dengan memberikan kesempatan yang lebih besar kepada masyarakat untuk mengenali masalah yang dihadapi dan menyampaikannya kepada instansi pemerintah tersebut.

Secara fundamental, pemberian penyelenggaraan desentralisasi dan pemberian otonomi daerah dimaksudkan untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan menurut Dewey (1983) fungsi pemerintah itu meliputi:

- a) Pemberian pelayanan;
- b) Fungsi pengaturan;
- c) Fungsi pembangunan;
- d) Fungsi perwakilan;
- e) Fungsi koordinasi.

Hal senada dikemukakan pula oleh Koswara (1997) yang menyebutkan bahwa fungsi pemerintahan itu meliputi:

- 1) Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik.
- 2) Peningkatan kemampuan masyarakat yang lebih mandiri
- 3) Peningkatan kehidupan berdemokrasi di lapisan bawah.
- 4) Terlaksananya pembangunan bagi kesejahteraan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan fungsi -fungsi tersebut di atas, pemerintah mempunyai kewajiban moral untuk menciptakan kesejahteraan sosial yang diusahakan melalui program pembangunan, sedangkan dalam konteks desentralisasi dan otonomi daerah, keberhasilan kebutuhan nyata masyarakat dapat dipenuhi, masyarakat dapat diberdayakan dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Sedangkan Kasim (1996) mengukur keberhasilan kebijakan otonomi daerah itu dan penanganan aspek organisasi perangkat pemerintah, misalnya:

- 1) Penekanan pada bagaimana pemerintah melaksanakan kebijakan yang sudah diputuskan misalnya tentang mekanisme kerja dan organisasi penyelenggaraan kebijakan tersebut.

- 2) Penekanan pada implementasi proses pemerintahan yang adaptif terhadap kebutuhan riil masyarakat (market based public service) , kalau mungkin melakukan kegiatan swadana (be enterpreneurial) dan memberdayakan agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang tinggi.
- 3) Melakukan deregulasi kehidupan perekonomian dan desentralisasi pemerintah sehingga lebih banyak pelayanan masyarakat dapat diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Pemerintahan yang modern sesungguhnya bukan sekedar mencapai efisiensi, tetapi juga hubungan akuntabilitas antara negara dan pemerintah dengan warganya. Warga tidak sekedar diperlakukan sebagai pelanggan dan konsumen (customer and consumer) tetapi lebih sebagai warga negara (as citizen) yang memiliki hak untuk menuntut pemerintah agar bertanggung jawab atas tindakan yang diambilnya, atau atas kegagalan dalam melaksanakan kewajibannya.

Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik. Nilai fundamental pemerintahan yang demokratis telah

membawa konsekuensi bahwa pemerintahan harus dibangun berlandaskan prinsip pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat.

Dalam hukum publik disebut pemerintahan dan pemerintah. Pemerintah adalah perwujudan atau cara pelaksanaan yang terbaik dari tanggung jawab pemerintah, dan pemerintah adalah lembaga / alat atau perangkat yang mengatur pemerintahan. Istilah pemerintah dapat diartikan dalam arti yang luas dan sempit. Pemerintah dalam arti luas mencakup semua organ negara yang pada intinya terdiri dari badan eksekutif, legislatif, yudikatif atau negara yang bertindak atas nama negara. Dalam arti sempit pemerintah adalah pusat dan daerah. Cabang kekuasaan administratif di semua tingkatan. (Ridwan, 2014)

Tindakan yang diambil oleh pemerintah merupakan tindakan hukum (rechshandelingen) yang menimbulkan akibat hukum tertentu dan tercermin dalam berbagai keputusan. Dari perspektif konsekuensi hukum, keputusan dapat bersifat afirmatif atau negatif. Keputusan positifnya adalah: (S.F. Marbun, 2014)

1. Keputusan yang biasanya menghasilkan atau menyebabkan kondisi hukum baru (rechtscheppende / merupakan jenis kelamin).
2. Keputusan mendirikan / membubarkan badan hukum.
3. Putuskan untuk menghasilkan hak penerima baru

4. Keputusan untuk memberlakukan kewajiban baru.

Pelaksanaan merupakan salah satu fungsi manajemen dan berhubungan langsung dengan unsur manusia dan pegawai yang melaksanakan aktivitas dalam organisasi. Sebagai unsur yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan, pimpinan dituntut memiliki kemampuan serta keahlian untuk melaksanakan serta melaksanakan tugas secara baik.

Menurut Amstrong (didalam Denur, 2005;2) pelaksanaan tugas adalah usaha dalam mendapatkan hasil yang optimal sebagaimana yang diharapkan serta memerlukan kualitas sumber daya manusia (pimpinan dan karyawan) yang dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Westra, dkk (didalam Adisasmita, 2011;24) Pelaksanaan adalah sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaan dan kapan waktunya.

Menurut Terry (2001;23) pelaksanaan merupakan usaha menggerakkan anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran.

Implementasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh lembaga atau forum secara terencana, teratur, dan terarah untuk mencapai tujuan yang diharapkan, memahami implementasi atau implementasi berdasarkan Westa (1985: 17). Menurut Prayudi, konsep implementasi adalah suatu proses yang berupa rangkaian kegiatan, yaitu dimulai dari strategi untuk mencapai tujuan, kemudian diturunkan dari strategi tersebut ke dalam rencana dan proyek. (Prayudi, 2001)

Siagian S.P berkeyakinan bahwa yang dimaksud dengan implementasi adalah keseluruhan proses memotivasi bawahan untuk bekerja. Metode ini pada akhirnya membuat mereka ingin bekerja dengan itikad baik guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan ekonomis. (Siagian S.P., 2010)

Implementasi atau implementasi adalah suatu kegiatan atau kegiatan atau upaya untuk melaksanakan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan, termasuk semua persyaratan, alat yang diperlukan, pelaksana, dari mana harus memulai pelaksanaan dan bagaimana cara melaksanakannya.

Konsep implementasi atau implementasi adalah (Saiful Anwar, 2001) suatu kegiatan atau usaha, yaitu implementasi adalah proses serangkaian kegiatan tindak lanjut setelah suatu rencana atau kebijakan dirumuskan. Proses tersebut meliputi pengambilan keputusan, strategi atau langkah-langkah operasional atau kebijakan. realitas. Untuk mencapai tujuan yang direncanakan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Pasal 22, Pasal 1 Tahun 2009 Undang-Undang tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, parkir mengacu pada keadaan dimana kendaraan berhenti atau untuk sementara tidak mengemudi dan pengemudi ditinggalkan (Salim, 2006: 1). Lalu lintas sedang menuju ke tujuan, dan kendaraan harus berhenti setelah mencapai tujuan.

Kemudian tempat parkir disebut tempat parkir. Untuk meningkatkan efisiensi sistem transportasi, tempat-tempat yang dianggap mampu menghasilkan perjalanan harus menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai. Peningkatan jumlah penduduk dan kepemilikan kendaraan akan menyebabkan peningkatan kebutuhan jalan yang digunakan untuk kegiatan transportasi.

Penyediaan ruang parkir pada posisi jalan tertentu pada badan jalan dan pada badan jalan utama serta melalui penggunaan sebagian permukaan jalan akan

mengakibatkan penurunan kapasitas jalan, kemacetan lalu lintas dan penggunaan jalan yang tidak efisien (Biro Angkutan Darat, 1998).

Penyediaan fasilitas parkir juga dapat digunakan sebagai sarana pengatur lalu lintas. Untuk memenuhi permintaan tersebut, fasilitas parkir gratis dapat disediakan untuk umum dan dikelola sebagai kegiatan mandiri. Fasilitas tersebut dapat berupa tempat parkir dan / atau tempat parkir. Penyediaan fasilitas parkir juga dapat menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari suatu kegiatan atau kegiatan utama, seperti gedung pertokoan, gedung perkantoran atau gedung pendidikan.

Pasal 66: Keputusan No. 43 tahun 1993 dari Konvensi melarang siapa pun menggunakan jalan dengan cara yang dapat menghalangi kebebasan, membahayakan keselamatan lalu lintas atau merusak jalan. Di beberapa tempat, parkir tidak diperbolehkan meski tidak ada rambu yang melarang lalu lintas.

beberapa tempat tersebut berada di sekitar penyeberangan, trotoar khusus, dan jembatan. Pengawasan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen, sehingga lamanya waktu parkir kendaraan harus dipantau, yang dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Melalui petugas parkir atau polisi lalu lintas. Parkir gratis dan area parkir terbatas harus dipatroli secara teratur. Oleh karena itu, lamanya waktu parkir dapat dimonitor.

1. Dengan meteran parkir. Meteran dipasang di setiap SRP. Meskipun alat ini umum digunakan di banyak negara lain, alat ini tidak banyak digunakan di Indonesia. Masukkan koin ke dalam mesin saat memarkir, dan kemudian secara otomatis mulai merekam waktu parkir. Jika waktu yang ditentukan terlampaui, parkir harus membayar biaya yang lebih tinggi atau didenda.
2. Dengan pelat parkir / cakram. Pada prinsipnya sama dengan meteran parkir.

Kebutuhan parkir di ruas jalan sangat dipengaruhi oleh pola penggunaan lahan di wilayah tersebut, oleh karena itu dalam menangani masalah parkir perlu mengikuti penataan penggunaan lahan yang sesuai dengan rencana tata ruang kota yang ada. Selain itu, mengingat besarnya permintaan tempat parkir, hal ini menyebabkan banyaknya generator parkir di jalan raya. Oleh karena itu, perlu disediakan fasilitas parkir minimal di pusat kegiatan eksisting atau pusat kegiatan baru, yang dapat dikatakan sebagai syarat untuk memperoleh izin mendirikan bangunan (Alamsyah 2008: 181).

E. Kerangka Operasional

Kerangka operasional adalah suatu rangkaian yang menggambarkan hubungan antara hal-hal yang khusus yang ingin peneliti teliti. Untuk itu konsep-konsep yang penulis jadikan pedoman operasional di dalam pengumpulan pengolahan, analisis dan konstruksi data adalah:

Peran Lurah adalah Pengertian dari Kelurahan yaitu: dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 menjelaskan bahwa kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk dengan kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintah terendah langsung di bawah camat yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia.

pelayanan masyarakat adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga masyarakat dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Kelurahan Pematang Pudu merupakan salah satu keuluarah di Kecamatan Mandau.

F. Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu bentuk kegiatan yang berdasarkan sebuah cara yang sistematis dan berbentuk pemikiran tertentu dalam melakukan penganalisaannya. (Bambang Sugono, 2006: 6)

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini dilihat dari jenisnya tergolong kedalam penulisan yang dilakukan secara *Observasional Research*, dengan melakukan takhnik *Survvey*, dengan menggunakan alat pengumpul data berupa daftar wawancara langsung terhadap pihak yang terkait. Sedangkan apabila dilihat dari sudut pandang dan segi sifatnya, maka penelitian ini memiliki sifat deskriptif yakni menggambarkan tentang Peran Lurah Dalam Meningkatkan pelayan masyarakat di Kelurahan Pematang Pudu.

2. Data dan sumber data.

a. Data.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilihat dari dari jenisnya adalah :

1) Data primer.

yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden dengan menggunakan tehnik wawancara.

2) Data sekunder.

yaitu data yang diperoleh berupa undang-undang, buku buku, literatur pendapat para ahli dan peraturan-peraturan mengenai penertiban Parkir.

b. Sumber data.

Observasi.

penulisan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti, hal ini penulis lakukan guna mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian penulis.

3. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kelurahan Pematang Pudu.

4. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh subjek yang berkaitan dalam penelitian ini, sampel adalah sekumpulan unit bagian atau sebagian dari populasi, Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*, artinya pengambilan sampel karena penulis menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. (Bambang Waluyo, 2006)

Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah semua pihak yang terkait yaitu:

- a. Lurah Pematang Pudu
- b. Tokoh Masyarakat (RT/RW)
- c. Masyarakat

Tabel I.1

Daftar populasi dan sampel

| No | Populasi | Sampel |
|----|--------------------------|--------|
| 1. | Lurah Pematang Pudu | 1 |
| 2. | Tokoh Masyarakat (RT/RW) | 5 |
| 3. | Masyarakat | 20 |
| | Jumlah | 26 |

Sumber : Data olahan lapangan tahun 2021

5. Alat pengumpul data

Pengumpulan data primer dari sampel di lapangan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang bersifat relevan dengan judul penelitian dan terbuka yang dapat berkembang sesuai dengan arah pembicaraan.

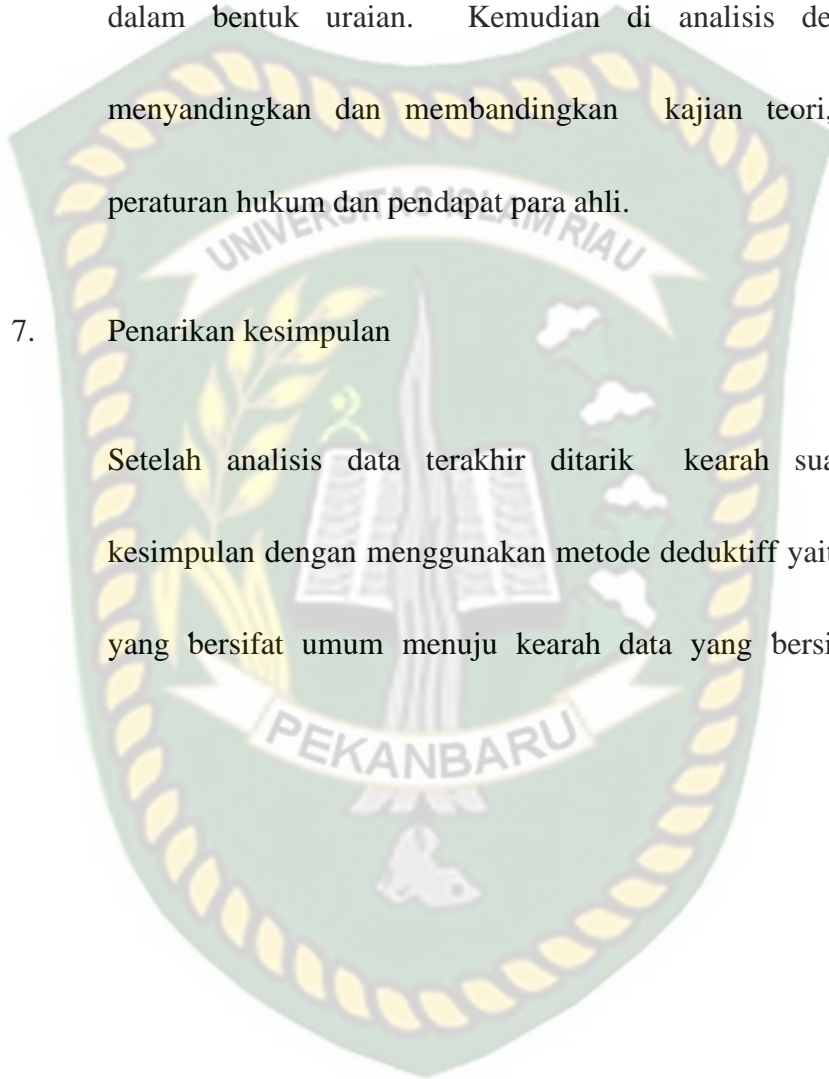
6. Analisis data

Setelah data di peroleh dan terkumpul secara lengkap, di olah dengan cara mengkategorikan serta turut mengelompokkan data

menurut jenisnya berdasarkan ketentuan masalah pokok didalam penelitian. Data yang diperoleh melalui wawancara akan disajikan dalam bentuk uraian. Kemudian di analisis dengan cara menyandingkan dan membandingkan kajian teori, praturan-peraturan hukum dan pendapat para ahli.

7. Penarikan kesimpulan

Setelah analisis data terakhir ditarik kearah suatu bentuk kesimpulan dengan menggunakan metode deduktiff yaitu dari data yang bersifat umum menuju kearah data yang bersifat khusus



BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Otonomi Daerah

Pemerintahan daerah menurut Pasal 1 huruf d UU Nomor 22 Tahun 1999 diartikan sebagai penyelenggara pemerintahan daerah otonom oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi. Menurut Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 dalam pasal 1 angka 2, pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam system dan prinsip negara kesatuan republik indonesia(NKRI). berdasarkan UU No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dan unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah gubernur, bupati, walikota dan perangkat daerah.

Definisi Pemerintahan Daerah berdasarkan UU No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pasal 1 ayat 2, adalah sebagai berikut : “Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi

yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah sebagai penyelenggaran pelayanan publik diharuskan memiliki fungsi katalitis, mampu untuk memberdayakan masyarakat, melakukan upaya- upaya untuk mendorong semangat kompetisi, selalu berorientasi kepada misi, lebih mengutamakan dan mengutamakan hasil daripada cara atau proses, kepentingan masyarakat sebagai acuan utama, berjiwa wirausaha, dan selalu bersikap antisipatif atau berupaya mencegah timbulnya masalah, bersifat Desentralistis dan berorientasi pada pasar.

Daerah otonom menurut Undang-Undang No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah didefinisikan sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah, yang berwenang mengatur dan mengurus prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Nampak bahwa daerah memiliki unsur penting seperti masyarakat hukum, wilayah batas-batas tertentu serta mampu dan mandiri dalam hal mengatur dan mengurus pemerintahan serta memiliki prakarsa sendiri. Penyelenggaraan Otonomi Daerah secara tegas dinyatakan dalam Pasal 18 ayat (2), (5), dan (6) UUD RI Tahun 1945 sebagai berikut: (2) Pemerintahan daerah

provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. (5) Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah. (6) Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.

Mencermati ketentuan tersebut prinsip dalam Pasal 18 ayat (2), lebih sesuai dengan gagasan daerah membentuk pemerintahan daerah sebagai satuan pemerintahan mandiri di daerah yang demokratis, karena pasal ini menegaskan bahwa pemerintahan daerah diselenggarakan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Gubernur, Bupati, Walikota semata-mata hanya sebagai penyelenggara otonomi di daerah, walaupun ini tidak berarti pembentukan satuan pemerintahan dekonsentrasi di daerah menjadi terlarang. Sepanjang diperlukan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, satuan pemerintahan pusat dapat membentuk satuan pemerintahannya di daerah, dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.

Sementara dalam pasal 18 ayat (5) UUD RI Tahun 1945, prinsip otonomi seluas-luasnya ditegaskan dalam pasal ini. Pemerintahan Daerah mengatur dan

mengurus sendiri urusan pemerintahannya, campur tangan pemerintah pusat hanyalah yang benar-benar bertalian dengan upaya menjaga keseimbangan antara prinsip kesatuan (unity) dan perbedaan (diversity). Dalam rangka melaksanakan otonomi daerah tersebut pemerintahan daerah dapat membuat peraturan daerah maupun peraturan lainnya yang berlaku di wilayah tersebut. Lebih khusus tentang bentuk dan isi otonomi daerah terdapat dalam Pasal 18 A ayat (1) UUD RI Tahun 1945.

Prinsip ini mengandung pengertian bahwa bentuk dan isi otonomi daerah tidak harus seragam (uniformitas). Bentuk dan isi otonomi daerah ditentukan oleh berbagai keadaan khusus dan keragaman setiap daerah. Otonomi untuk daerah-daerah pertanian dapat berbeda dengan daerah-daerah industri, atau antara daerah pantai dan pedalaman, dan sebagainya.

Pasal 18 b, ayat (2) UUD RI Tahun 1945 menegaskan adanya prinsip mengakui dan menghormati kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya. Yang dimaksud dengan masyarakat hukum adat adalah masyarakat hukum (rechtsgemeenschap) yang berdasarkan hukum adat atau adat istiadat seperti desa, marga, nagari, gampong, dan lain-lain. Masyarakat hukum adalah kesatuan masyarakat yang memiliki kekayaan sendiri, memiliki warga yang dapat

dibedakan dengan warga masyarakat hukum lain dan dapat bertindak ke dalam atau ke luar sebagai satu kesatuan hukum (subjek hukum) yang mandiri dan memerintah diri mereka sendiri. Lebih tegasnya dalam pasal ini, mengandung pengakuan dan penghormatan terhadap kesatuan masyarakat hukum adat sesuai dengan perannya sebagai subsistem Negara Kesatuan Republik Indonesia yang maju dan modern. Selain itu, hak-hak tradisional yang meliputi hak ulayat, hak-hak memperoleh manfaat atau kenikmatan dari tanah air, diakui dan dijunjung tinggi.

Otonomi Daerah dirumuskan dalam Pasal 1 angka 6 UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah: “Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Mengacu pada definisi normatif di atas, maka unsur otonomi daerah adalah : (1) Hak; (2) Wewenang dan (3) Kewajiban Daerah Otonom. Ketiga hal tersebut dimaksudkan untuk mengatur dan mengurus sendiri, urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Tujuan pemberian otonomi luas pada daerah adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan Pemerintahan Daerah yang dilaksanakan oleh Kepala Daerah dibantu oleh perangkat Daerah Kabupaten/Kota terdiri atas Sekretaris Daerah, Sekretaris DPRD, Dinas Daerah, lembaga teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan. Terbitnya UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa diikuti Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa dan akhirnya dirubah dengan Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, memberi peluang lebih luas lagi bagi tumbuhnya otonomi desa.

Hal ini sebenarnya merupakan konsekuensi dari konsep atau gagasan hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) bukan hanya desentralisasi kewenangan kepada daerah otonom yang melahirkan otonomi daerah, melainkan lebih dari itu adalah adanya pengakuan dan perlindungan terhadap otonomi desa sebagai otonomi asli bangsa Indonesia. Desentralisasi daerah akan mengalami proses pemberdayaan yang optimal. Kemampuan prakarsa dan kreativitas

pemerintah daerah akan terpacu, sehingga kemampuannya dalam mengatasi berbagai masalah yang terjadi di daerah akan semakin kuat. Menurut Mardiasmo (Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah) adalah: Untuk meningkatkan pelayanan publik (public service) dan memajukan perekonomian daerah. Pada dasarnya terdapat tiga misi utama pelaksanaan otonomi daerah & desentralisasi fiskal, yaitu:

- 1.Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat.
- 2.Menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya daerah.
- 3.Memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat (publik) untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan.

Tujuan otonomi daerah menurut penjelasan Undang-undang No 32 tahun 2004 pada dasarnya adalah sama yaitu otonomi daerah diarahkan untuk memacu pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menggalakkan prakarsa dan peran serta aktif masyarakat secara nyata, dinamis, dan bertanggung jawab. Sehingga memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa,

mengurangi beban pemerintah pusat dan campur tangan di daerah yang akan memberikan peluang untuk koordinasi tingkat lokal.

B. Tinjauan Umum Tentang Kelurahan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, desa diartikan sebagai ;

1. Sekelompok rumah di luar kota yang merupakan kesatuan, kampung, dusun;
2. Udik atau dusun (dalam arti daerah pedalaman sebagai lawan kota);
3. Tempat, tanah, dan daerah.

Dari pengertian ini, maka desa memiliki beberapa karakteristik, yaitu: (1) desa merupakan suatu lokasi pemukiman di luar kota sekaligus bukan kota; (2) desa merupakan suatu komunitas yang homogen; dan (3) desa menunjukkan suatu sifat dari lokasi sebagai akibat dari posisinya yang berbeda di pedalaman.

Desa lebih sering diperlawankan dengan kota. Menurut S. Wojowasito (1972), rural diartikan dari desa, seperti di desa, sedangkan urban diartikan dari perdesaan, bukan desa (village), dan urban diterjemahkan menjadi perkotaan, juga bukan kota (town, city). Hal ini didasarkan pada konsep rural dan urban lebih

menunjuk kepada karakteristik masyarakatnya, sedangkan village, town, dan city lebih mengacu kepada suatu unit teritorial.

Dari pendapat tersebut, maka pengertian desa dapat dilihat aspek wilayah ke-masyaratan, dengan penjelasan:

a) Dari aspek wilayah teritorial, village, town, dan city sebagai sesuatu unun teritorial-administratif atau berkaitan dengan kekotaprajaan (municipal-ity). Dalam kaitan ini, suatu daerah dan komuni-tas pedesaan (rural area and community) dapat mencakup sejumlah desa (village). Demikian pula urban, bukan hanya sebagai sebuah kota (town atau city) dalam arti suatu kotapraja atu kotamadya, melainkan termasuk daerah-daerah di luar batas resmi kota tersebut yang masyara-katnya memiliki cara hidup kota.

b) Dari aspek kemasyarakatan (komunitas), desa (village) sebagai tempat pemukiman para petani, terlepas dari ukuran besar kecilnya, tetepi juga terdapat desa-desa perdagangan dimana terdapat sejumlah orang dari desa itu yang memiliki mata pencaharian dalam bidang perdagangan (non pertanian), yang masih dikelola secara tradis-ional. Sedangkan, kota kecil (town), didefinisi-kan sebagai suatu pemukiman perkotaan yang mendominasi lingkungan perdesaan dalam berb-agai segi, tetapi kota kecil bukanlah sekedar desa yang besar. Adapun

desa dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana perubahannya dalam Undang-undang 12 Tahun 2008 bahwa:“Desa atau yang disebut dengan nama lain, se-lanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan di daerah Kabupaten”.Sedangkan menurut Sutardjo Kartohadiku-suma, mengemukakan bahwa desa adalah suatu ke-satuan hukum di mana bertempat tinggal suatu masyarakat pemerintahan tersendiri.

Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah camat tetapi tidak memiliki hak untuk menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.¹⁰Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya sebuah Desa dapat diubah statusnya menjadi Kelurahan

Adapun mengenai kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di In-donesia,

Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan.

Sesuai dengan Nomer 73 Tahun 2005, Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah Kecamatan. Kelurahan dibentuk di wilayah Kecamatan. Pembentukan Kelurahan harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat : 1)Jumlah Penduduk 2)Luas Wilayah 3)Bagian Wilayah Kerja 4)Sarana dan Prasarana Pemerintahan. Kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan dapat dihapus atau digabung. Pemekaran dari satu Kelurahan menjadi dua Kelurahan atau lebih dapat dilakukan setelah mencapai paling sedikit 5 (lima) Tahun penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, penghapusan dan penggabungan Kelurahan diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri.

Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/ Walikota melalui Camat.

Lurah diangkat oleh Walikota atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil. Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan urusan Pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Selain tugas itu, Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota. Urusan Pemerintahan disesuaikan dengan kebutuhan Kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas.

Pelimpahan urusan pemerintahan, disertai dengan sarana, prasarana, pembiayaan dan personil. Pelimpahan urusan pemerintahan ditetapkan dalam peraturan Walikota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri. Dalam melaksanakan tugas, Lurah mempunyai fungsi : 1)Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan, 2)Pemberdayaan masyarakat, 3)Pelayanan masyarakat, 4)Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan 5)Fasilitas pelayanan umum, dan pembinaan lembaga kemasyarakatan. Dalam menyelenggarakan pemerintahan Kelurahan, Lurah dibantu perangkat Kelurahan.

Perangkat Kelurahan terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan Seksi Seksi serta jabatan fungsional. Dalam melaksanakan tugasnya, perangkat Kelurahan

bertanggung jawab kepada Lurah. Perangkat Kelurahan, diisi dari Pegawai Negeri Sipil yang diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas usul Camat. Ketentuan lebih lanjut mengenai struktur organisasi dan tata kerja Kelurahan diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota. Keuangan Kelurahan bersumber dari : 1) APbD Kabupaten/Kota yang dialokasikan sebagaimana perangkat daerah lainnya, 2) Bantuan Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, dan bantuan pihak ketiga.

C. Tinjauan Umum Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga masyarakat dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Istilah pelayanan dalam Kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pengertian pelayanan menurut Kotler adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk atau fisik.

Sedangkan menurut Lukman bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain.¹³ Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen. Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris yang berarti masyarakat umum atau negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai.

Pelayanan publik menurut Sinambel adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut : a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan

diselenggarakan dengan prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan cepat dan pelayanan tidak berbelit-belit. b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara, persyaratan pelayanan, pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas. c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal : keamanan pelayanan, kenyamanan, kemampuan petugas dan kepastian hukum. d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum dalam hal : waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi sistem dan fasilitas dan peralatan. e. Efisien dan ekonomis dalam arti persyaratan ringan, kedisiplinan petugas, kewajaran biaya pelayanan dan sesuai kemampuan ekonomis masyarakat. f. Keadialan yang merata dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum dusahkan : keadilan mendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat, kesediaan dan ketanggapan petugas membantu dan pendistribusian yang merata.

Ketepatan waktu dalam arti implementasi pelayanan umm dapat diselesaikan dalam hal informasi waktu, keepatan pelayanan, realisasi waktu dan kepastian jadwal pelayanan. berangkat dari konsep tersebut dan penjelasan pelayanan publik tentang bagaimana pelayanan itu diberikan sesuai dengan haknya, maka dalam

tatanan implementatif akan memunculkan tanggapan-tanggapan masyarakat terhadap stimulus terhadap kebijakan-kebijakan dalam pelayanan oleh pemerintah. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan badan Usaha Milik Negara (BUMN), badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupundalam rangka implementasi ketentuan perundang-undangan. Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu.

2. bentuk Pelayanan Publik Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Moenir, menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu :

- Layanan dengan lisan Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku

layanan : 1. Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas. 3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah. b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu : 1. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi. 2. Layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan. c. Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan aling banak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Asas-Asas Pelayanan Publik Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat,

lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut : a) Hak dan kewajiban bagi pemeberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak. b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektivitas. c) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan .

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Alasan mendasar mengapa pelayanan umum harus diberikan adanya publik interest atau kepentingan umum yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau responsibility.

Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakanya, dan harus mengambil keputusan. Menurut Moenir pelayanan yang efektif mencakup beberapa aspek, antara lain a) kesederhaan, b) keterbukaan, c) kejelasan dan kepastian dan d) ketepatan waktu. Dalam konsep

pelayanan prima, aspek kesederhanaan bermakna bahwa pelayanan tidak membutuhkan fasilitas yang mewah atau canggih yang dibutuhkan adalah kesederhanaan, keterbukaan, kejelasan, kepastian dan tepat waktu. Pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintah berada pada pusat pengendalian yaitu pedoman kerja dengan kebijakan kerja yang tersusun untuk dilakukan secara sistematis. Menurut Susilo pelayanan yang berkualitas adalah pelaksanaan pekerjaan pelayanan yang efektif dan efisien.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Tentang peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan badan Usaha Milik Negara atau badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) adalah Undang-Undang yang mengatur Tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Kelurahan sebagai sentra pelayanan publik terdepan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada warga yang mengurus segala keperluan yang terkait dengan administrasi kependudukan. Semua urusan mulai dari pengurusan KTP, PBB, IMb, sampai kepada urusan pernikahan atau perceraian bemuara di kantor ini.

Hajad hidup orang banyak memang memerlukan pengakuan administrasi pemerintahan agar hidup dan kehidupan dalam masyarakat menjadi lebih tenang karena segala urusan mempunyai kekuatan hukum.

Kelurahan merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Kota. Dalam melaksanakan tugas pokok, Kelurahan pada Pemerintah Kota mempunyai fungsi yaitu melayani masyarakat, meningkatkan mutu pelayanan masyarakat, memajukan dalam pemberdayaan masyarakat sebagai aparat pemerintah yang mengatur wilayahnya tertib dan aman, dan melaksanakan pembangunan yang lebih maju.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peran lurah dalam meningkatkan pelayan masyarakat di kelurahan pematang Pudu

Peranan mencakup tiga hal, yaitu 1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat; 2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat; 3. Peranan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur socialmasyarakat. Peranan yakni sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, larangan, dan tanggung jawab), dimana didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudian yang menghubungkan, membimbing, dan mendukung fungsinya dalam organisasi.

Menurut Kamus besar bahasa Indonesia, peran didefinisikan sebagai seperangkat tingkat yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan adalah bagian dari tugas yang harus dilaksanakan oleh orang tersebut. Jadi dapat dikatakan bahwa peran yang dijalankan oleh individu tersebut berkaitan erat dengan posisi atau kedudukannya dalam suatu bentuk sistem sosial tertentu. Peranan lebih banyak menunjuk pada

fungsi, penyesuaian diri dan sebagai suatu proses atau dengan kata lain peran merupakan wujud dari penyesuaian diri terhadap kedudukan atau posisi yang dimiliki dalam suatu sistem sosial tertentu. Sehingga proses pelaksanaan peran tersebut menjadikan pelaku tersebut menjalankan suatu fungsi tertentu. Indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kejelasan peran, yaitu :

1. Adanya kepastian akan kewenangan yang dimiliki;
2. Tingkat kepastian akan sasaran dan tujuan dari pekerjaan;
3. Adanya rasa tanggung jawab atas suatu pekerjaan;
4. Tingkat kepastian pembagian waktu kerja;
5. Tingkat ketepatan pembagian waktu kerja;
6. Adil tidak nya beban kerja dan volume kerja yang harus dikerjakan;
7. Tingkat kejelasan mengenai pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan.

Kepemimpinan seperti dikatakan bahwa merupakan kemampuan seseorang dalam mempengaruhi orang lain dalam mencapai apa yang diinginkannya. Sehingga proses mempengaruhi itu harus dimiliki oleh seorang

figur kepala desa dalam menjalankan roda pemerintahannya. Oleh sebab itu, Menurut Raven mendefinisikan pemimpin sebagai “seseorang yang menduduki suatu posisi di kelompok itu sesuai dengan ekspektasi peran dari posisi tersebut dan mengkoordinasi serta mengarahkan kelompok untuk mempertahankan diri serta mencapai tujuan”. Sehingga seorang kepala desa harus tegas dan berwibawa agar orang yang dipengaruhinya dapat menaruh hormat sebagai panutan dalam kehidupannya di desa. Seperti yang dikatakan D.O. Sears menyatakan bahwa pemimpin adalah seseorang yang memulai suatu tindakan, memberi arah, mengambil keputusan, menyelesaikan

Pemerintah kelurahan merupakan pemegang kendali dalam pembangunan di wilayah kelurahan. Oleh karena itu lurah beserta jajarannya merupakan penanggung jawab atas jalannya roda pemerintahan dan roda pembangunan sehingga maju mundurnya pembangunan di kelurahan tergantung dari kinerja pemerintah kelurahan dalam mempengaruhi masyarakatnya untuk turut serta di dalam pembangunan. Sebagaimana penyelenggaraan pemerintahan di desa yang merupakan wilayah setingkat dengan kelurahan, yang diatur dalam pasal 14 ayat (1) PP Nomor 72 Tahun 2005 ditegaskan bahwa Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan

kemasyarakatan. Seperti yang diungkapkan oleh Camat Tahuna barat : “Kalau pelayanan di Kelurahan itu sudah cukup baik. Kondisinya sangat kompleks dan profesi warga cukup beragam, kendati demikian peranan Lurah tetap sangat penting. Pemerintah kelurahan sangat berperan, kami berharap tetap melakukan pengawalan yang bijak demi terselenggaranya pembangunan yang intensif. Juga terus tingkatkan pelayanan yang baik kepada warga dan buka ruang yang sebebaskan kepada as- pirasi masyarakat demi perkembangan”

Mengenai waktu pelayanan di kelurahan pematang pudu, berdasarkan hasil observasi penulis mendapatkan bahwa, sebagaimana terlihat data pada tabel di bawah ini.

Tabel III.1

Tanggapan Masyarakat tentang waktu Pelayanan

| Masyarakat | Jumlah | Persentase |
|------------|--------|------------|
| baik | 0 | 0% |
| Tidak baik | 20 | 100% |

Sumber: Data olahan, Mei 2020

Dari data di atas dapat dilihat bahwa seluruh dari Masyarakat yang mengurus kelengkapan administrasi dikelurahan menyampaikan bahwa waktu pelayan tidak baik dikarenakan pegawai dikantor kelurahan pematang Pudu baru melakukan pelayan pukul 9 pagi dan tutup pukul 14.30 wib, hal ini membuat masyarakat kecewa terhadap jam pelayanan di kantor kelurahan pematang Pudu.

Untuk Masyarakat yang tidak memiliki izin dalam menjalankan Usaha dan melanggar peraturan yang berlaku maka jika Pedagang tidak melaksanakan peringatan dalam waktu tiga kali dua puluh empat jam, maka Kelurahan berhak melakukan penyitaan terhadap barang dagangan dan alat yang digunakan.

Adapun mekanisme penertiban masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Memberikan surat peringatan pertama kepada pedagang yang melanggar ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat
2. Memberikan surat peringatan kedua kepada pedagang yang melanggar ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat apabila dalam waktu 3x24 jam atau 3 (tiga) hari setelah teguran pertama dilakukan belum diindahkan.
3. Memberikan surat peringatan ketiga dalam waktu 1 (satu) hari agar pedagang yang melanggar tersebut untuk menertibkan sendiri.

4. Apabila setelah surat peringatan ketiga tidak diindahkan maka dapat dilakukan tindakan penertiban secara paksa. (hasil wawancara dengan petugas Kelurahan kota Pekanbaru)

Namun hal ini tidak sesuai dengan hasil observasi penulis terhadap MASYARAKAT dan mendapatkan bahwa, sebagaimana terlihat data pada tabel di bawah ini.

Tabel III.2

Tanggapan Masyarakat kualitas pelayanan di Kantor Lurah Pematang Pudu

| Masyarakat | Jumlah | Persentase |
|------------|--------|------------|
| baik | 0 | 0% |
| Tidak baik | 20 | 100% |

Sumber: Data olahan, Mei 2020

Dari data di atas dapat dilihat bahwa seluruh dari Masyarakat yang berjualan disepanjang jalan HR.Soebrantas Panam tidak ada mendapatkan surat peringatan yakni sebanyak 20 orang atau 100% menyatakan tidak ada mendapatkan surat peringatan

Tabel III.3

Tanggapan Masyarakat Tentang sarana pelayanan pelayanan di Kantor

Lurah Pematang Pudu

| Pengumuman Melalui Microfon | Jumlah | Persentase |
|-----------------------------|--------|------------|
| baik | 0 | 0% |
| Tidak baik | 20 | 100% |

Sumber: Data olahan, Mei 2020

Dari data di atas dapat dilihat bahwa seluruh dari Masyarakat yang berjualan disepanjang jalan HR.Soebrantas Panam tidak ada mendapatkan surat peringatan yakni sebanyak 20 orang atau 100% menyatakan tidak ada mendapatkan surat peringatan.

Tabel III.4

Tanggapan Masyarakat Tentang adanya biaya tambahan pengurusan

administrasi pelayanan di Kantor Lurah Pematang Pudu

| Memberikan Surat Edaran | Jumlah | Persentase |
|-------------------------|--------|------------|
| ada | 20 | 100% |

| | | |
|-----------|---|----|
| Tidak ada | 0 | 0% |
|-----------|---|----|

Sumber: Data olahan, Mei 2020

Dari data di atas dapat dilihat bahwa seluruh dari Masyarakat yang berjualan disepanjang jalan HR.Soebrantas Panam tidak ada Memberikan Surat Edaran yakni sebanyak 20 orang atau 100% menyatakan tidak ada mendapatkan surat edaran.

Tabel III.5

Tanggapan Masyarakat Tentang Adanya Memberikan Surat Teguran

| Memberikan Surat Teguran | Jumlah | Persentase |
|--------------------------|--------|------------|
| ada | 0 | 0% |
| Tidak ada | 20 | 100% |

Sumber: Data olahan, Mei 2020

Dari data di atas dapat dilihat bahwa seluruh dari Masyarakat yang berjualan disepanjang jalan HR.Soebrantas Panam tidak ada mendapatkan surat teguran yakni sebanyak 20 orang atau 100% menyatakan tidak ada mendapatkan surat teguran.

Tabel III.6

Tanggapan Masyarakat Tentang Adanya Penangkapan/Pembongkaran

| Melakukan Penangkapan/Pembongkaran | Jumlah | Persentase |
|------------------------------------|--------|------------|
| ada | 20 | 100% |
| Tidak ada | 0 | 0% |

Sumber: Data olahan, Mei 2020

Dari data di atas dapat dilihat bahwa seluruh dari Masyarakat yang berjualan disepanjang jalan HR. Soebrantas Panam tidak ada mendapatkan tindakan pembongkaran/penangkapan yakni sebanyak 20 orang atau 100% menyatakan ada mendapatkan tindakan pembongkaran.

Namun berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff Kelurahan Kota Pekanbaru bahwa dalam melakukan penertiban Masyarakat ada bentuk Proses penertiban dilapangan yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dilakukan dengan Tahapan sebagai berikut :

- a. Pengumuman Melalui Microfon

- b. Memberikan Surat Edaran
- c. Memberikan Surat Teguran
- d. Memberi Peringatan
- e. Melakukan Penangkapan/Pembongkaran. (hasil wawancara dengan petugas Kelurahan kota Pekanbaru)

Masing-masing tahap dilakukan dalam jangka waktu dua sampai tiga hari . Dalam Proses Penangkapan, dilakukan tindakan tegas melalui penyitaan atau pembongkaran lapak milik Masyarakat yang masih melanggar setelah dikeluarkan Peringatan oleh Pemerintah. (hasil wawancara dengan petugas Kelurahan kota Pekanbaru)

Dari mekanisme tersebut diharapkan Kelurahan bersifat persuasive dalam melakukan penertiban dan melaksanakan penertiban sesuai mekanisme diatas. Dalam menertibkan pedagang Kelurahan harus memberikan surat peringatan terlebih dahulu, bila masih melanggar maka Sapol PP akan menindak pedagang. Dari hasil wawancara, penertiban sudah dilakukan namun belum berjalan dengan baik karena masih ada pedagang yang melanggar peraturan setelah ditertibkan oleh Kelurahan. (hasil wawancara dengan petugas Kelurahan kota Pekanbaru).

berdasarkan pemaparan diatas penulis melihat terjadi perbedaan hasil observasi penulis terhadap masyarakat yang berjualan di sepanjang jalan HR Soebrantas kota Pekanbaru, menyatakan bahwa selama ini pihak satuan polisi pamong praja kota Pekanbaru dalam melakukan penertiban tidak melalui tahapan-tahapan seperti yang satuan polisi pamong praja sampaikan kepada penulis. Hal inilah yang menyebabkan terjadinya permasalahan antara satuan polisi pamong praja dengan masyarakat yang berjualan di sepanjang jalan HR Soebrantas kota Pekanbaru.

Pihak masyarakat merasa hak-hak mereka sebagai penduduk dan warga negara tidak dihargai oleh pemerintah kota Pekanbaru selama ini mereka berdagang di tepian jalan atau trotoar dikarenakan tidak adanya tempat yang strategis dalam berdagang di kota Pekanbaru pihak kota Pekanbaru memang benar telah memberikan lokasi yang telah ditentukan oleh pemerintah kota akan tetapi pihak masyarakat beranggapan bahwa lokasi tersebut tidak strategis bahkan membuat usaha mereka bangkrut Apabila mereka berdagang di lokasi yang telah ditentukan tersebut.

Dengan sulitnya perekonomian saat ini dan peluang kerja yang kecil membuat pihak masyarakat terpaksa melakukan tindakan yang penulis anggap melanggar ketentuan Perda yang berlaku di kota Pekanbaru.

Peraturan daerah kota Pekanbaru nomor 11 tahun 2001 tentang penataan dan pembinaan masyarakat di kota Pekanbaru saat ini belum dapat menyelesaikan masalah tentang masyarakat di kota Pekanbaru khususnya di Jalan HR Soebrantas Panam kota Pekanbaru sehingga apapun bentuk pelaksanaan penertiban oleh satuan polisi pamong praja terhadap masyarakat akan menjadi tidak optimal atau tidak terlaksana dengan baik, hal ini dikarenakan masyarakat akan kembali berdagang di tempat yang sama dan ini menyangkut tentang kehidupan para masyarakat sehingga mereka akan melakukan apapun demi kehidupan keluarga mereka.

B. Hambatan dalam peran lurah dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di kelurahan pematang Pudu

Melaksanakan penertiban yang dilakukan KELURAHAN kota Pekanbaru terhadap MASYARAKAT tidak begitu saja selesai dengan mudah, dalam penataan di temui kendala-kendala yang dihadapi, beberapa kendala tersebut berasal dari:

1. Faktor Internal

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, faktor-faktor internal yang menjadi kendala KELURAHAN dalam penertiban masyarakat oleh satuan polisi pamong praja berdasarkan peraturan daerah kota pekanbaru nomor 11 tahun 2001 tentang penataan dan pembinaan masyarakat kota pekanbaru, meliputi:

a. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor terpenting dalam manajemen, berdasarkan dari wawancara yang dilakukan, penulis dapat mengetahui bahwa dalam pelaksanaan penertiban MASYARAKAT di jalan HR. Soebrantas pihak Kelurahan kekurangan SDM dalam melakukan kegiatan operasional dan untuk melakukan sanksi sesuai ketentuan PERDA yakni hukuman pidana.

Minimnya jumlah anggota Kelurahan tentu menjadi kendala untuk mendukung dan mewujudkan tugasnya menjaga ketertiban umum, apalagi kondisi pekanbaru yang memiliki 12 kecamatan sehingga Kelurahan kesulitan membagi anggotanya ke beberapa titik untuk menjaga ketertiban. Dengan minimnya kuantitas SDM yang berada di badan Kelurahan seharusnya Kelurahan berkoordinasi dengan instansi terkait seperti Dinas

Perhubungan untuk menertibkan ataupun mensosialisasikan peraturan yang ada.

b. Standar operasional prosedur

Standar operasional prosedur atau disingkat dengan SOP memiliki tujuan antara lain supaya pegawai selalu bisa menjaga konsistensi dalam setiap menjalankan pekerjaan sehari-hari, dan adanya acuan kerja yang jelas. Selain itu juga dengan adanya SOP, pegawai akan tahu dengan jelas peran & tanggung jawabnya karena dalam SOP sudah diterangkan dengan rinci alur tugas masing-masing.

Dengan adanya SOP yang baku maka tugas/ pekerjaan pegawai akan lebih lancar karena masing-masing sudah ada pedoman dan acuannya, selain itu juga ketika ada kasus penyelewengan/penyalahgunaan wewenang, maka SOP juga bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat untuk melacak kesalahan atau pelanggaran kerja para pegawai, dengan kata lain rekam jejak para pegawai akan mudah dideteksi melalui SOP yang ada.

Namun dalam kenyataan yang ada pihak Kelurahan sampai saat ini belum memiliki SOP. Oleh karena itu pihak Kelurahan dalam menjalankan

tugasnya harus melalui surat perintah tugas yang dikeluarkan oleh pimpinan.

c. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu penunjang untuk melaksanakan penertiban agar pelaksanaan penertiban berjalan efektif.

Sarana dan prasarana tersebut yaitu kendaraan seperti truk atau pun mobil patroli. Sarana tersebut digunakan agar dapat membantu Kelurahan dalam penanganan penertiban seperti halnya mengangkut para petugas dan barang-barang yang di dapat ketika melakukan penertiban.

2. Faktor eksternal

a. Partisipasi masyarakat

Peraturan daerah kota pekanbaru nomor 11 tahun 2001 tentang penataan dan pembinaan masyarakat dan Peraturan daerah kota pekanbaru Nomor 5 Tahun 2002 tentang ketertiban umum dibuat untuk memenuhi tujuan pemerintah yakni melindungi warga kota, maupun prasarana kota yang berupa jalan-jalan, jalur hijau dan taman-taman serta perlengkapan kota lainnya. Namun tanpa adanya partisipasi masyarakat tentu aturan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Ini dapat dilihat dari banyaknya

MASYARAKAT yang masih berjualan dtrotoar dan badan jalan Soekarno Hatta tepat di jalan HR. Soebrantas.

Dari hasil wawancara yang didapat penulis disimpulkan bahwa kendala utama Kelurahan dalam menertibkan masyarakat yaitu membandelnya para masyarakat dan susah nya diajak komunikasi dengan baik. Petugas Kelurahan sudah memberikan teguran sebelumnya kepada para MASYARAKAT namun para MASYARAKAT tidak mematuhi juga. Dan jika akan melakukan penertiban para MASYARAKAT sudah lari ketika Kelurahan datang ketempat.

Dari pantauan penulis Setelah adanya penggusuran pada tanggal 17 November 2019, MASYARAKAT yang berjualan di median jalan HR. Soebrantas tersebut masih saja membandel menggelarkan dagangannya di tempat penggusuran tersebut. Para MASYARAKAT tersebut tidak ingin pindah dan masih nyaman berjualan disana.

MASYARAKAT enggan pindah dari tempat penggusurannya, mereka masih nyaman berjualan disana dikarenakan sudah mempunyai pelanggan.

Mereka tidak memperdulikan macet nya lalu lintas karena aktifitas yang mereka lakukan, Kesadaran masyarakat akan ketertiban kurang. Dengan adanya penertiban tidak menyurutkan niat pedagang dan pembeli

beraktifitas di tempat tersebut. Tidak hanya pedagang yang rame pembeli pun tetap berbelanja seperti biasa walaupun sudah mengetahui adanya pengrusakan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Peran lurah dalam meningkatkan pelayan masyarakat di kelurahan pematang Pudubelum dapat terlaksana dengan baik, karena masih banyak masyarakat yang berjulan di sepanjang jalan HR.Soebrantas Panam Kota Pekanbaru
2. Hambatan yang ditemui di Lapangan dalam Penertiban Masyarakat yaitu untuk Melaksanakan penertiban yang dilakukan KELURAHAN Kota Pekanbaru terhadap masyarakat tidak begitu saja selesai dengan mudah, dalam penataan di temui kendala-kendala yang dihadapi, beberapa kendala tersebut berasal dari: (1) faktor internal dan (2) faktor eksternal

B. Saran

berkenaan dengan uraian dan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan pihak KELURAHAN terus meningkatkan kinerjanya, kedisiplinan, meningkatkan kemampuan profesionalisme, sehingga dalam melaksanakan tugas pengamanan tidak menimbulkan permasalahan yang ada di lapangan baik kepada masyarakat maupun kepada penertiban MASYARAKAT yang ada di Kota Pekanbaru.
2. Kepada KELURAHAN juga diharapkan di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya melalui program kerja yang sesuai dengan peraturan yang ada serta hendakla melakukan pengamanan dengan penuh cinta kasih, sehingga tidak terjadinya konflik antara dua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

A. buku

- Alwi, Hasan, 2005, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta, Balai Pustaka.
- Darmawati. (2006). Pedagang dan penataan pedagang kaki lima di kota. Jurnal Penelitian.
- Effendi, L. (2007). Pokok-Pokok Hukum Administrasi. Malang: Bayumedia Publishing.
- Hadjon, P. M. (2011). Pengantar Hukum Administrasi Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Halim, E. H. (2002). Menangkap Momentum Otonomi Daerah. Pekanbaru: UNRI press.
- Kelsen, H. (2007). Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif-Empirik. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Martosoewigno, R. S. (2008). Pengantar Hukum Administrasi Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Poerwardaminta, W. (1996). Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ramli. (2006). Hukum Administrasi Negara. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ridwan, H. (2002). Hukum Administrasi Negara. Yogyakarta: UII Press.
- Ridwan, H. (2006). Hukum Administrasi Negara. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Santosa, P. (1998). Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: Refika Aditama.
- Santri, S. H. (2017, April). Prinsip Utmost Good Faith Dalam Perjanjian Asuransi Kerugian. UIR Law Review, 01(01), 77-82.
- Santri, S. H. (2018). Prinsip Utmost Good Faith Dalam Perjanjian Asuransi Kerugian. UIR Law Review, Volume 02(Nomor 02), 354-369.

Sunggono, b. (2005). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Syafrinaldi. (2017). *Buku Penyusunan Skripsi*. Pekanbaru: UIR Press.

Poerwadarminta. W.J.S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

Rahardjo, satjipto .2006. *Membedah hukum progresif*. Jakarta: Kompas.

Widjajanti, Retno. 2000. *Penataan Fisik Kegiatan Pedagang Kaki Lima Pada Kawasan Komersial Di Pusat Kota (Studi Kasus: Simpanglima Semarang)*. Tesis Tidak untuk diterbitkan. Semarang: Magister Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Bandung

LPPM USU, *Studi Penataan dan Pembinaan Usaha Kaki Lima di Kota Medan*, (Pemko-Medan, 2002).

Djaali, dkk, 2001, *Wawasan Pengembangan Masyarakat dan Pembinaan Sektor Informal*, Jakarta, PT. Penebar Swadaya.

Limbong, Dayat. *Penataan Lahan PK-5 Ketertiban vs Kelangsungan Hidup*, (Jakarta: Pustaka bangsa Press, 2006).

B. Internet

<https://www.riauinfo.com/april-balitbang-riau-lakukan-pendataan-penduduk-miskin/>

<http://id.antaraneews.com/pkl-taman-kota-pertanyakan-surat-edaran-walikota-pekanbaru>.

C. Peraturan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 16 Tahun 2018 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2002 tentang Ketertiban Umum

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 11 Tahun 2001 tentang izin Penataan dan Pembinaan Pedagang Kaki Lima