

**PEMBERDAYAAN PEMERINTAH KELURAHAN DALAM
RANGKA PELAYANAN MASYARAKAT**

**MATA KULIAH : METODE PENELITIAN ADMINISTRASI
PUBLIK**



**Disusun Oleh :
VINCENTIA IVANA PUTRI WARDANI
(2256041056)**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian terdahulu untuk :

1. Membantu peneliti untuk memahami latar belakang topik penelitian. Hal ini membantu peneliti untuk mengidentifikasi kemungkinan kesenjangan dalam pengetahuan dan menghindari duplikasi dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Selain itu, penelitian terdahulu juga memberikan dasar teori yang diperlukan untuk memahami topik penelitian.
2. Memberikan wawasan tentang metode penelitian yang efektif yang digunakan dalam penelitian sebelumnya. Hal ini akan membantu peneliti dalam memilih metode yang paling tepat untuk pertanyaan penelitian mereka.

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dan bahan referensi yang menunjang penulis :

No.	Nama Penelitian	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Junior Kamun	PEMBERDAYAAN PEMERINTAH KELURAHAN DALAM RANGKA PELAYANAN MASYARAKAT (Studi pada Pemerintah Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado)	Membangun citra pemerintahan yang berpihak pada kepentingan masyarakat memang tidaklah mudah, namun berbagai upaya perlu dilakukan untuk memperbaiki kinerja pemerintahan dari perekrutan sampai pemberhentian para aparatur pemerintahan tersebut. Begitu juga aplikasi kebijakan dengan memperhatikan situasi dan kondisi masyarakat dengan meninggalkan hal-hal yang prinsip pada tingkat pengambilan kebijakan. Sebagai penyelenggara

			kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah dengan aparatur yang mendukungnya harus mampu mengaplikasikan kebijakan yang berpihak pada masyarakat dan tugas pemerintahan dan pembangunan yang secara interaktif mewujudkan pelayanan masyarakat secara efisien dan efektif, mampu mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan daya saing, serta pada gilirannya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan tersebut.
2.	Mirna Andriani	PERAN PEMERINTAH KELURAHAN DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DI KELURAHAN TAKALAR KECAMATAN MAPPAKASUNGGU KABUPATEN TAKALAR	Peran penting pemerintah kelurahan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya terutama sebagai fasilitator dengan pemerintah kabupaten dan program-program pemberdayaan nasional, karena pemerintah kelurahan merupakan level pemerintahan terbawah yang mengetahui keadaan sebenarnya dari warga masyarakatnya terutama di bidang sosial budaya dan ekonomi, kesehatan maupun pendidikan, akan tetapi tingkat pendidikan warga masyarakat yang tinggi belum menjamin kesejahteraan warga dibidang pendidikan.

2.2 Pemberdayaan

Secara umum pemberdayaan memiliki berbagai macam pengertian, beberapa pengertian pemberdayaan dari berbagai tokoh adalah sebagai berikut :

Menurut Eddy Papilaya yang dikutip oleh Zubaedi, bahwa Pemberdayaan adalah upaya untuk membangun kemampuan masyarakat, dengan mendorong, memotivasi, membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimiliki dan berupaya untuk mengembangkan potensi itu menjadi tindakan nyata. Selaras dengan yang diungkapkan oleh Zubaedi, bahwa Ginandjar Kartasasmitha menyatakan bahwa pemberdayaan adalah suatu upaya untuk membangun daya itu, dengan cara mendorong, memotivasi, dan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimilikinya serta berupaya untuk mengembangkannya.

Senada dengan yang dipaparkan oleh Ginandjar Kartasasmitha, menurut Payne yang dikutip oleh Isbandi Rukminto Adi dalam buku *Intervensi Komunitas Pengembangan Masyarakat Sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat*, bahwa suatu pemberdayaan (*empowerment*), pada intinya ditujukan guna :

“To help clients gain power of decision and action over their own lives by reducing the effect of social or personal blocks to exercising existing power, by increasing capacity and self-confidence to use power and by transferring power from environment to clients.”

(Membantu klien memperoleh daya untuk mengambil keputusan dan menentukan tindakan yang akan ia lakukan yang terkait dengan diri mereka, termasuk mengurangi efek hambatan pribadi dan sosial dalam melakukan tindakan, hal ini dilakukan melalui peningkatan kemampuan dan rasa percaya diri untuk menggunakan daya yang ia miliki, antara lain melalui transfer daya dari lingkungan).

Dari beberapa pernyataan tentang pengertian pemberdayaan, dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang maupun kelompok melalui berbagai kegiatan pemberian ketrampilan, pengembangan pengetahuan, penguatan kemampuan atau potensi yang

mendukung agar dapat terciptanya kemandirian, dan keberdayaan pada masyarakat baik itu dari segi ekonomi, sosial, budaya, maupun pendidikan untuk membantu memecahkan berbagai masalah-masalah yang dihadapi.

2.3 Pemerintah Kelurahan

Pemerintah kelurahan merupakan faktor penentu dalam pembangunan dan pemberdayaan di wilayah kelurahan. Oleh karena itu lurah beserta jajarannya merupakan penanggung jawab atas jalannya roda pemerintahan dan roda pembangunan sehingga keberhasilan pembangunan di kelurahan tergantung dari seberapa besar peranan pemerintah kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di wilayah kerjanya masing-masing. Penyelenggaraan Pemerintah Kelurahan diatur dalam Pasal 4 ayat (1) PP Nomor 72 Tahun 2005 ditegaskan bahwa pemerintah kelurahan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Kemudian dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 diatur di Pasal 5 ayat (1) bahwa lurah mempunyai tugas pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Wewenang pemerintah kelurahan di antaranya :

- a. Pelaksana kegiatan pemerintah kelurahan pemberdayaan masyarakat
- b. Pelayanan masyarakat
- c. Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Tugas dari Pemerintah Kelurahan, yaitu : menyelenggarakan urusan Pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan ketertiban umum serta Melaksanakan urusan pemerintah yang dilimpahkan oleh Walikota.

Fungsi Pemerintah Kelurahan, yaitu :

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
- b. Pelaksanaan kegiatan ekonomi dan pembangunan
- c. Pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat
- d. Penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.
- e. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan.

2.4 Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh Organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud Dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar Bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan Sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan Pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara Nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di Tempat yang sama.

Dari karakteristik di atas maka dapat dijadikan sebagai dasar perusahaan memberikan pelayanan terhadap konsumennya. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan yang langsung dirasakan oleh konsumen, sehingga konsumen dapat merasakan secara langsung dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu : layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada Siapa pun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling Menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi Juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan – tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar Layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu Hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam Pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, Penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

2.5 Masyarakat

Secara umum pengertian masyarakat adalah sekumpulan individu-individu/ orang yang hidup bersama, masyarakat disebut dengan “society” artinya adalah interaksi sosial, perubahan sosial, dan rasa kebersamaan, berasal dari kata latin socius yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab syaraka yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Dengan kata lain pengertian masyarakat adalah suatu struktur yang mengalami ketegangan organisasi maupun perkembangan karena adanya pertentangan antara kelompok – kelompok yang terpecah secara ekonomi menurut (Karl Marx). Menurut Emile Durkheim (dalam Soleman B. Taneko, 1984: 11) bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang obyektif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya, masyarakat sebagai sekumpulan manusia yang hidup bersama, bercampur untuk waktu yang cukup lama, mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan dan mereka merupakan suatu sistem hidup bersama. (Emile Durkheim).

Masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama, hidup bersama dapat diartikan sama dengan hidup dalam suatu tatanan pergaulan dan keadaan ini akan tercipta apabila manusia melakukan hubungan, Mac Iver dan Page (dalam Soerjono Soekanto 2006: 22), mengatakan bahwa masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan, tata cara, dari wewenang dan kerja sama antar berbagai kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebiasaan – kebiasaan manusia.

Masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama untuk jangka waktu yang cukup lama sehingga menghasilkan suatu adat istiadat, menurut Ralph Linton (dalam Soerjono Soekanto, 2006: 22) masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas sedangkan masyarakat menurut Selo Soemardjan (dalam Soerjono Soekanto, 2006: 22) adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa masyarakat merupakan sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu hubungan sosial. Mereka mempunyai kesamaan budaya, wilayah, dan identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

2.6 Teori

2.6.1 Teori Pemberdayaan Masyarakat (Community Empowerment Theory):

Teori ini menekankan pentingnya memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program pelayanan. Pemerintah kelurahan dapat menggunakan pendekatan ini untuk meningkatkan keterlibatan warga dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan.

2.6.2 Teori Pelayanan Publik (Public Service Theory):

Teori ini menekankan pentingnya pemerintah dalam menyediakan layanan yang efisien, efektif, dan adil kepada masyarakat. Pemerintah kelurahan harus menerapkan prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada warganya.

2.7 Hipotesis

Hipotesis Pertama : Pemberdayaan pemerintah kelurahan yang efektif akan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

Hipotesis Kedua : Terdapat hubungan positif antara partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pemerintah kelurahan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Hipotesis Ketiga : Terdapat hubungan antara transparansi dan akuntabilitas pemerintah kelurahan dengan tingkat kepercayaan terhadap pelayanan masyarakat yang disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet ke-2, h. 205
- M.Nur Rianto. (2010). Dasar - Dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Alfabeta, hlm. 211-212.
- Abu Huraerah. (2008). Pengorganisasian dan Pengembangan Masyarakat Model dan Strategi Pembangunan Berbasis Kerakyatan. Humaniora. Bandung
- Zubaedi, Wacana Pembangun Alternatif: Ragam Prespektif Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, (Jakarta: Ar Ruzz Media,2007), hlm 42.
- Ginandjar Kartasasmitha, Pembangunan Untuk Rakyat: Memadukan Pertumbuhan dan Pemerataan, (Jakarta: PT Pusaka Cisendo,1996), hlm 145.
- Andriani, Mirna. (2015). Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Kelurahan Takalar Kecamatan Mappakasunggu Kabupaten Takalar.
- Zianto, "Evaluasi Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Desa Benan Kecamatan Senayang Kabupaten Lingga", Skripsi: (Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raha Ali Haji Tanjungpinang), h. 4.
- Munir, Manajemen Pelayanan Umum, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.275

Prasetyo, Donny. (2020). Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya
Rusman, M. (2022). Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Memberdayakan
Masyarakat Nelayan Di Jampue Kab.Pinrang (Analisis Ekonomi Syariah)
Zulkarnain, M. (2018). Peran Pemerintah Kelurahan dalam Pemberdayaan
Masyarakat di Kelurahan Tamaona Kabupaten Gowa.