

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebelum membahas mengenai hasil penelitian terhadap Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang, berikut terlebih dahulu terlampir profil di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang yang merupakan instansi yang dituju Penulis untuk melakukan wawancara sebagai salah satu aspek dari pengumpulan data penelitian.

#### A. Hasil Penelitian

1. **Gambaran Umum Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang.**



Gambar 3.1  
Kantor Kelurahan Kemijen

Kemijen adalah nama kelurahan di wilayah Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Kelurahan Kemijen terletak di Jalan Penjaringan I No. 1 Kota Semarang. Kelurahan Kemijen memiliki jumlah penduduk sekitar 14.660 jiwa dengan jumlah RT sebanyak 82 RT dan jumlah RW sebanyak 11 RW. Berdasarkan Pasal 1 angka 9 Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang, Kelurahan adalah perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas Camat. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang dibantu oleh Perangkat Kelurahan terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan Seksi sebanyak-banyaknya 3 (empat) seksi serta jabatan fungsional. Seksi Kelurahan yaitu Seksi pemerintahan dan pembangunan, Seksi kesejahteraan sosial, seksi ketentraman dan ketertiban umum.

Pelayanan Kelurahan Kemijen meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pembuatan akta kelahiran, permohonan pengantar nikah, permohonan akta kematian, permohonan pengajuan pindah, rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), rekomendasi dan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).<sup>108</sup> Sarana Prasarana untuk mendukung pelayanan publik di Kelurahan Kemijen yaitu dengan menyediakan fasilitas diberbagai

---

<sup>108</sup> <https://kemijen.semarangkota.go.id/layanan>

bidang. Bidang kesehatan di Kelurahan Kemijen tersedia satu Puskesmas yaitu Puskesmas Karangdoro. Bidang Pendidikan di Kelurahan Kemijen terdapat tiga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), empat Taman Kanak-Kanak (TK), dan enam Sekolah Dasar (SD). Tempat ibadah di Kelurahan Kemijen terdapat tujuh Masjid, empat belas Mushola, dan tiga Gereja.



Gambar 3.2  
Bagan Organisasi Kelurahan Kemijen Kota Semarang

Nama-nama perangkat kelurahan di Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang adalah sebagai berikut:

- a. Lurah : Dwi Wiyana, S.Sos
- b. Sekretaris Lurah : Sri Purwaningsih
- c. Kasi Pemerintahan dan Pembangunan : Nuriyah, SE
- d. Kasi Kesejahteraan Sosial : Wiwin Djatiningsih, HM.Spd
- e. Kasi Ketentraman dan Ketertiban : Sakirman, SE

Tugas perangkat kelurahan di Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang yang diatur di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016, adalah sebagai berikut:

a. Tugas Lurah diatur dalam Pasal 24 bahwa:

“Lurah mempunyai tugas membantu atau melaksanakan sebagian tugas camat dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, kesejahteraan sosial, ketentraman dan ketertiban umum, pemberdayaan masyarakat dan pelayanan publik.”

b. Tugas Sekretaris Lurah diatur dalam Pasal 27 bahwa:

Sekretaris Kelurahan mempunyai tugas:

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Sekretariat;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Sekretariat;
- h. menyiapkan kegiatan pelayanan publik;
- i. menyiapkan kegiatan tata kelola persuratan, kearsipan, kepastakaan, dokumentasi, keprotokolan dan kehumasan Kelurahan;
- j. menyiapkan penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik;
- k. menyiapkan penyediaan akomodasi dan jamuan rapat/pertemuan, dan kunjungan tamu di lingkungan Kelurahan;
- l. menyiapkan kegiatan penatausahaan alat tulis kantor dan barang milik daerah;
- m. menyiapkan kegiatan pengelolaan kepegawaian di lingkungan Kelurahan;
- n. menyiapkan kegiatan pengelolaan sistem informasi dan Komunikasi Kelurahan;
- o. menyiapkan kegiatan penyusunan tatalaksana pengelolaan pengaduan;
- p. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan keuangan Kelurahan;
- q. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Sekretariat;

- r. menyiapkan kegiatan pelayanan data dan informasi Kelurahan;
- s. menyiapkan kegiatan pertanggungjawaban keuangan Sekretariat;
- t. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- u. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Sekretariat;
- v. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Sekretariat;
- w. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

c. Tugas Seksi Pemerintahan dan Pembangunan diatur di dalam Pasal 29

bahwa:

Kepala Seksi Pemerintahan dan Pembangunan mempunyai tugas:

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pemerintahan dan Pembangunan;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pemerintahan dan Pembangunan;
- h. menyiapkan kegiatan musyawarah kelurahan;
- i. menyiapkan kegiatan pelayanan kependudukan;
- j. menyiapkan kegiatan penyajian data kependudukan dan grafik di bidang pemerintahan;
- k. menyiapkan kegiatan pengelolaan data monografi kelurahan;
- l. menyiapkan kegiatan fasilitasi pencapaian realisasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), retribusi, dan pajak daerah lainnya;
- m. menyiapkan kegiatan pemberian pelayanan surat pengantar bidang Pemerintahan dan Pembangunan;
- n. menyiapkan kegiatan pembinaan dan pemantauan terhadap kegiatan pendirian bangunan dan kegiatan usaha;
- o. menyiapkan kegiatan pendataan terhadap bangunan;
- p. menyiapkan kegiatan koordinasi pelaksanaan pembangunan;

- q. menyiapkan kegiatan pemantauan dan pelaporan penanggulangan pencemaran dan kerusakan lingkungan;
- r. menyiapkan kegiatan pemantauan atas pemanfaatan sumber daya alam di wilayah Kelurahan;
- s. menyiapkan kegiatan fasilitasi pemeliharaan kebersihan dan keindahan lingkungan;
- t. menyiapkan kegiatan penyusunan Daftar Skala Prioritas (DSP) pembangunan di wilayah Kelurahan;
- u. menyiapkan kegiatan penyajian data hasil pembangunan;
- v. menyiapkan kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan;
- w. menyiapkan kegiatan verifikasi pengajuan proposal pembangunan dari warga masyarakat yang akan diajukan kepada Walikota;
- x. menyiapkan kegiatan musyawarah Kelurahan;
- y. menyiapkan kegiatan pembinaan terhadap perindustrian, perdagangan, pertambangan, kepariwisataan, perkoperasian, usaha menengah(UKM) dan golongan ekonomi lemah, peternakan, pertanian, perkebunan, perikanan dan kelautan;
- z. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Pemerintahan dan Pembangunan;
- aa. menyiapkan kegiatan pertanggungjawaban keuangan Seksi Pemerintahan dan Pembangunan;
- bb. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- cc. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pemerintahan dan Pembangunan;
- dd. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pemerintahan dan Pembangunan;
- ee. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

d. Seksi Kesejahteraan Sosial diatur di dalam Pasal 31 bahwa:

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas:

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Kesejahteraan Sosial;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Kesejahteraan Sosial;

- h. menyiapkan kegiatan pembinaan dan pengawasan kerukunan hidup antar umat beragama, pendidikan kebudayaan dan kesehatan masyarakat;
  - i. menyiapkan kegiatan pembinaan dan pengawasan pelayanan dan bantuan sosial, pemuda/ karang taruna, keolahragaan, kepramukaan serta peranan wanita;
  - j. menyiapkan kegiatan pengumpulan dan pendistribusian Badan Amil Zakat (BAZ);
  - k. menyiapkan kegiatan fasilitasi PKK, program peningkatan pengarusutamaan gender, UMKM, dan Karang Taruna;
  - l. menyiapkan kegiatan pengawasan program kesehatan masyarakat;
  - m. menyiapkan kegiatan penyusunan data KB, posyandu, Akseptor, Lansia, Kader gizi;
  - n. menyiapkan kegiatan fasilitasi pembinaan anak terlantar dan yatim piatu, pembinaan karang taruna, wanita tuna susila dan gelandangan;
  - o. menyiapkan kegiatan penyajian data dalam rangka pemberian bantuan kepada badan sosial dan korban bencana alam;
  - p. menyiapkan kegiatan fasilitasi pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi;
  - q. menyiapkan kegiatan fasilitasi pendataan warga miskin, pengelolaan dan pendistribusian beras (Raskin) kepada masyarakat miskin di wilayah Kelurahan;
  - r. menyiapkan kegiatan pengumpulan dana Palang Merah Indonesia (PMI);
  - s. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Kesejahteraan Sosial;
  - t. menyiapkan kegiatan pertanggungjawaban keuangan Seksi Kesejahteraan Sosial;
  - u. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
  - v. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial;
  - w. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial;
  - x. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.
- e. Tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum diatur didalam Pasal 33 bahwa:

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas:

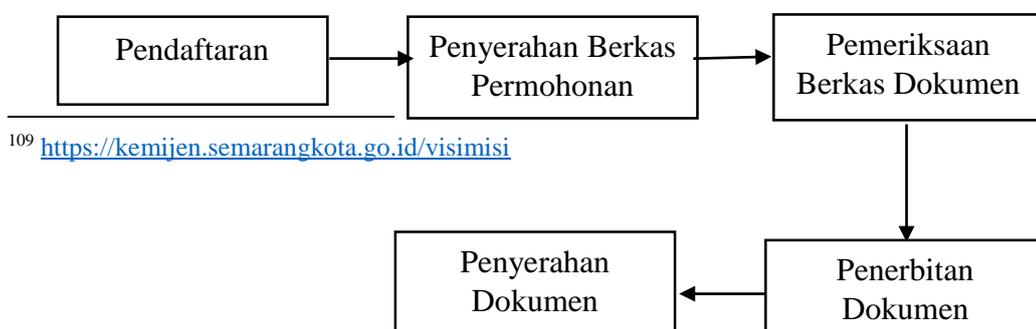
- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- h. menyiapkan kegiatan program pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa;
- i. menyiapkan kegiatan penelitian/pengamatan terhadap pelanggaran peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku;
- j. menyiapkan kegiatan pertimbangan legalitas dan ijin keramaian yang berhubungan dengan ketertiban umum serta masyarakat;
- k. menyiapkan kegiatan pembinaan ketentraman dan ketertiban di wilayah kerjanya;
- l. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan fasilitasi pengamanan Peraturan Daerah dan Peraturan lain yang menyangkut ketertiban wilayah;
- m. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan pemberian penyuluhan kepada masyarakat untuk menumbuhkan kesadaran dalam mentaati peraturan;
- n. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan menyelenggarakan perlindungan masyarakat di wilayah Kelurahan;
- o. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan pelaksanaan kegiatan pengamanan dan penanggulangan akibat bencana alam;
- p. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan pendataan anggota linmas dan membuat laporan anggota linmas;
- q. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan pembinaan perlindungan masyarakat dan pos keamanan lingkungan;
- r. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan pengadaan dan pemasangan bendera dan umbul-umbul;
- s. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan fasilitasi pencegahan dan penanggulangan kenakalan anak remaja dan penyalahgunaan obat, narkotika, psikotropika, zat adiktif dan bahan berbahaya;

- t. menyiapkan kegiatan pengumpulan bahan pertimbangan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka memfasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama;
- u. menyiapkan kegiatan penyusunan dan pelayanan data dan informasi Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- v. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- w. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- x. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- y. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- z. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Untuk mencapai tujuan pemerintahan, Kelurahan Kemijen mempunyai Visi dan Misi. Adapun Visi dari Kelurahan Kemijen adalah Semarang kota perdagangan, dan jasa yang hebat menuju masyarakat semakin sejahtera. Misi Kelurahan Kemijen yaitu:

1. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berbudaya dan berkualitas;
2. Mewujudkan pemerintah yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik;
3. Mewujudkan kota metropolitan yang dinamis dan berwawasan lingkungan;
4. Memperkuat ekonomi kerakyatan berbasis keunggulan lokal dan membangun iklim yang kondusif.<sup>109</sup>

### Mekanisme Sistem Pelayanan Non Pertanahan



Keterangan:

- 1) Warga melakukan pendaftaran terhadap pelayanan administrasi yang hendak dilakukan.
- 2) Warga menyerahkan berkas yang sudah dibawa sesuai dengan syarat-syarat yang ada.
- 3) Petugas kelurahan melakukan pemeriksaan berkas tersebut untuk diperiksa mengenai kelengkapan syarat-syarat yang ada.
- 4) Setelah syarat-syarat sudah terpenuhi, maka petugas menerbitkan dokumen yang dikehendaki oleh warga.
- 5) Dokumen diserahkan oleh petugas kepada warga.

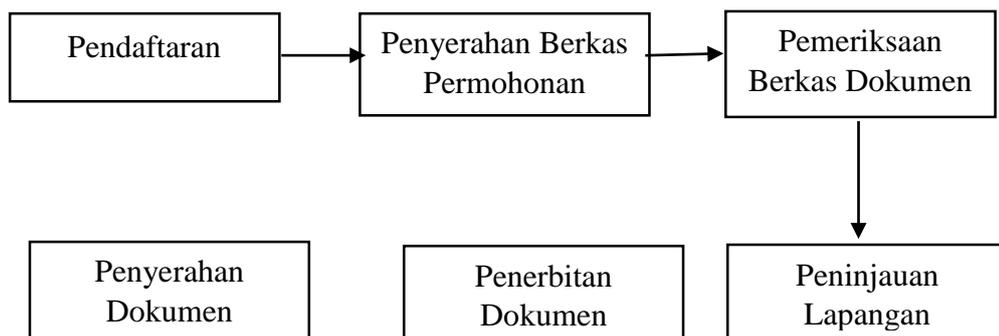
#### **Komponen Pelayanan Administrasi Non Pertanahan Kelurahan Kemijen**

<b>No.</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Persyaratan</b>	<b>Produk Pelayanan</b>
1.	Permohonan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Surat pengantar dari RT/RW</li><li>▪ Kartu Keluarga</li><li>▪ Surat Keterangan Pindah datang dari daerah asal</li><li>▪ Fotokopi surat nikah/cerai/kematian/kelahiran</li><li>▪ Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Elektronik.</li></ul>	Surat Pengantar
2.	Permohonan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Surat pengantar dari RT dan RW</li><li>▪ Mengisi form permohonan KTP</li></ul>	Surat Pengantar

	el)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melampirkan pas foto berwarna, tahun ganjil (contoh 1987) dengan latar belakang merah, (contoh 1988) untuk tahun genap dengan latar belakang biru, dan</li> <li>▪ Fotokopi KK terbaru</li> </ul>	
3.	Pembuatan Dokumen Kelahiran	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat Pengantar RT/RW</li> <li>▪ Surat Keterangan Kelahiran asli dan fotokopi</li> <li>▪ Fotokopi KK dan KTP orang tua yang masih berlaku</li> <li>▪ Fotokopi dan asli Akta nikah orang tua</li> </ul>	Surat Keterangan
4.	Pembuatan Dokumen Kematian	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat pengantar RT/RW;</li> <li>▪ Surat Keterangan Kematian dari rumah sakit, puskesmas atau visum dokter jika meninggal di rumah sakit;</li> <li>▪ Asli; dan Fotokopi KK dan KTP almarhum dan pemohon;</li> <li>▪ Asli dan Fotokopi Kutipan Akta Perkawinan/akta nikah, dalam hal yang meninggal sudah kawin; dan</li> </ul>	Surat Keterangan
5.	Keterangan Jaminan bertempat tinggal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat pengantar RT/RW</li> <li>▪ Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Elektronik asal</li> <li>▪ Surat keterangan boro daerah asal</li> <li>▪ Foto 3x4 berwarna</li> </ul>	Surat Keterangan /Pengantar
6.	Pengantar Pindah	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat pengantar RT/RW</li> <li>▪ Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Elektronik</li> <li>▪ Kartu Keluarga (KK)</li> <li>▪ Foto 3x4 berwarna</li> </ul>	Surat Keterangan /Pengantar
7.	Pengantar Pindah Datang	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat pengantar RT/RW</li> <li>▪ Foto 3x4 berwarna</li> <li>▪ Surat keterangan pindah dari daerah asal</li> </ul>	Surat Keterangan /Pengantar
8.	Keterangan Domisili	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat pengantar RT/RW</li> <li>▪ Fotokopi Kartu Tanda Penduduk Elektronik</li> </ul>	Surat Keterangan

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fotokopi Akta Pendirian Badan Hukum dibuat dihadapan Notarias</li> <li>▪ Surat Permohonan</li> <li>▪ Surat keterangan Penduduk Non Permanen (domisili perorangan)</li> </ul>	
9.	Keterangan untuk Nikah	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat Pengantar RT / RW</li> <li>▪ Fotokopi KK</li> <li>▪ Fotokopi KTP</li> <li>▪ Fotokopi Akta Lahir</li> <li>▪ Fotokopi Ijazah Terakhir</li> <li>▪ Fotokopi Surat Nikah Orangtua</li> <li>▪ Surat pernyataan belum menikah</li> <li>▪ Akta cera bagi duda/janda</li> <li>▪ Surat kematian bagi duda/janda</li> <li>▪ Foto ukuran 3x4 berwarna sebanyak 3 lembar</li> </ul>	Surat Keterangan untuk nikah
10.	Keterangan Tidak Mampu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat Pengantar RT / RW</li> <li>▪ Fotokopi KK</li> <li>▪ Fotokopi KTP</li> <li>▪ Kartu Identitas Warga Miskin.</li> </ul>	Surat Keterangan
11.	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat Pengantar RT / RW</li> <li>▪ Fotokopi KK</li> <li>▪ Fotokopi KTP</li> <li>▪ Fotokopi akta kelahiran</li> <li>▪ Foto ukuran 4x6 berwarna merah</li> </ul>	Surat Pengantar

### Mekanisme Sistem Pelayanan Pertanahan





### Keterangan

- 1) Warga melakukan pendaftaran terhadap pelayanan administrasi yang hendak dilakukan.
- 2) Warga menyerahkan berkas yang sudah dibawa sesuai dengan syarat-syarat yang ada.
- 3) Petugas kelurahan melakukan pemeriksaan berkas tersebut untuk diperiksa mengenai kelengkapan syarat-syarat yang ada.
- 4) Petugas melakukan peninjauan langsung.
- 5) Setelah syarat-syarat sudah terpenuhi, maka petugas menerbitkan dokumen yang dikehendaki oleh warga.
- 6) Dokumen diserahkan oleh petugas kepada warga.

### Komponen Pelayanan Administrasi Pertanahan Kelurahan Kemijen

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Produk Pelayanan
1.	Persetujuan Mendirikan Bangunan	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Surat Pengantar RT/RW</li><li>▪ Fotokopi KTP</li><li>▪ Fotokopi surat bukti kepemilikan tanah</li><li>▪ Ketetapan Rencana Kota (KRK) sebanyak</li><li>▪ Fotokopi bukti lunas PBB tahun berjalan</li></ul>	Formulir ijin mendirikan bangunan
2.	Penguasaan atas Tanah Negara	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fotokopi KTP</li><li>▪ Fotokopi surat bukti</li></ul>	Surat Keterangan

		kepemilikan tanah <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fotokopi PBB tahun terakhir</li> <li>▪ Surat permohonan</li> <li>▪ Surat pernyataan bermaterai</li> </ul>	
3.	Keterangan Ahli Waris	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat pengantar RT/RW</li> <li>▪ Surat kematian</li> <li>▪ Surat pernyataan waris</li> <li>▪ Fotokopi KK</li> <li>▪ Fotokopi KTP ahli waris</li> <li>▪ Fotokopi KTP saksi</li> <li>▪ Akta kelahiran bagi ahli waris yang masih di bawah umur</li> <li>▪ Fotokopi surat nikah</li> <li>▪ Fotokopi bukti kepemilikan tanah</li> </ul>	Surat Keterangan Warisan
4.	Keterangan Tidak Sengketa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat Pengantar RT/RW</li> <li>▪ Fotokopi KTP</li> <li>▪ Fotokopi surat bukti kepemilikan tanah</li> <li>▪ Surat pernyataan tidak sengketa</li> <li>▪ Surat permohonan tidak sengketa</li> </ul>	Surat Keterangan
5.	Pelimpahan Tanah Negara	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fotokopi KTP</li> <li>▪ Fotokopi surat bukti kepemilikan tanah</li> <li>▪ Fotokopi PBB tahun terakhir</li> <li>▪ Surat permohonan</li> <li>▪ Surat pernyataan bermaterai</li> </ul>	Surat Keterangan

Mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat diatur dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 50 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kelurahan Kota Semarang. Pelayanan pengaduan ini sebagai sarana aspirasi masyarakat dalam mengontrol pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai informasi serta evaluasi kinerja Pemerintah Kota Semarang.



Gambar 3.3

### Mekanisme Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Keterangan:

Pengaduan Langsung

- 1) Masyarakat yang hendak melakukan pengaduan menulis pengaduan dilampiri dengan bukti dokumen dan fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- 2) Petugas Kelurahan akan menindaklanjuti laporan tersebut kepada Lurah.
- 3) Lurah melakukan koordinasi mengenai pengaduan tersebut kepada tim pelayanan pengaduan dengan melakukan rapat koordinasi dan meninjau lapangan bila diperlukan.
- 4) Lurah memberikan tanggapan kepada pengadu dengan tembusan Tim Pelayanan Pengaduan.

### Pengaduan Tidak Langsung

- 1) Pengaduan tidak langsung ini dilakukan melalui media surat, kotak pengaduan, telepon, media massa dan media sosial melalui aplikasi “Lapor Hendi”.
- 2) Tim Pelayanan “Lapor Hendi” akan mengelola pengaduan untuk disampaikan kepada Petugas Kelurahan serta Lurah.
- 3) Petugas Kelurahan serta Lurah akan menerima dan memverifikasi permasalahan serta memberikan jawaban kepada pengadu.
- 4) Apabila pengaduan untuk kasus tertentu dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan lapangan.
- 5) Lurah memberikan tanggapan kepada pengadu dengan tembusan Tim Pelayanan Pengaduan.

### 2. Hasil Wawancara dengan Narasumber

Narasumber pada penelitian ini meliputi Lurah Kelurahan Kemijen, Kasi Pemerintahan dan Pembangunan Kelurahan Kemijen, dan Kasi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Kemijen.

No	Narasumber	Hasil Wawancara
1.	Lurah Kelurahan Kemijen	AUPB sudah dilaksanakan dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang telah dilakukan dengan baik. Pelayanan publik yang dilakukan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pembuatan akta kelahiran, permohonan pengantar nikah, permohonan akta kematian, permohonan pengajuan pindah,

		<p>rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), rekomendasi dan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta pelayanan pertanahan.</p> <p>Pelayanan publik yang dilakukan dengan prinsip memberikan pelayanan yang prima dengan melakukan pelayanan yang semaksimal mungkin. Kantor Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur sudah memberikan sosialisasi mengenai pelayanan publik yang dilakukan pada saat pertemuan dengan warga yaitu contohnya saat pertemuan dengan Ketua RT dan Ketua RW.</p> <p><i>Website</i> milik Kelurahan Kemijen belum terkelola dengan baik karena terbatasnya jumlah staff yang ada. Kelurahan Kemijen semaksimal mungkin melakukan pelayanan publik dengan baik dan setiap aspirasi dari masyarakat berusaha direalisasikan. Dalam menjalankan tugas dan wewenang dalam melakukan pelayanan publik pegawai Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu berpedoman pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang..</p>
2.	Kasi Pemerintahan dan Pembangunan Kelurahan Kemijen	<p>AUPB sudah dilaksanakan dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Pelayanan publik yang sudah dilakukan adalah pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pembuatan akta kelahiran, permohonan pengantar nikah, permohonan akta kematian, permohonan pengajuan pindah, rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), rekomendasi dan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta pelayanan pertanahan.</p> <p>Prinsip-prinsip yang dilakukan dalam pelayanan publik adalah melakukan</p>

		<p>elayanan semaksimal mungkin dan melakukan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam menjalankan tugas dan wewenang dalam melakukan pelayanan publik pegawai Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu berpedoman pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang.</p>
3.	Kasi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Kemijen	<p>Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik sudah dilaksanakan dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Pelayanan publik yang sudah dilakukan adalah membantu warga dalam pelayanan surat miskin, pembuatan permohonan ijin usaha mikro dan kecil (UMKM).</p> <p>Prinsip-prinsip yang dilakukan dalam pelayanan publik adalah melakukan pelayanan semaksimal mungkin dan melakukan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yaitu Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang.</p>

### 3. Hasil Wawancara dengan Responden Penelitian

Responden pada penelitian ini meliputi Ketua RW IV Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur, Ketua RT 01 RW IV Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur, Ketua RT 02 RW IV Kelurahan

Kemijen Kecamatan Semarang Timur, dan Sepuluh (10) orang Warga Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur.

No	Responden	Hasil Wawancara
1.	Ketua RW IV Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur	Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur telah melakukan pelayanan di dalam masyarakat dengan baik namun perlu lebih ditingkatkan lagi. Sarana-prasarana yang disediakan oleh Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur dalam pelayanan masyarakat telah tersedia dengan baik, namun lebih baik jika sarana-prasarana tersebut dirawat sehingga Kantor Kelurahan terlihat lebih nyaman. <i>Website</i> Kelurahan Kemijen sebaiknya dikelola lebih baik lagi dan diinformasikan kepada warga mengenai pelayanan publik yg dapat diakses secara <i>online</i> . Saran untuk pelayanan publik di Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur adalah pelayanan yang dilakukan harus lebih ditingkatkan, Lurah lebih aktif lagi melakukan kunjungan ke setiap RW.
2.	Ketua RT 01 RW IV Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur	Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur sudah melakukan pelayanan di dalam masyarakat dengan baik. Semua pegawai sudah memberikan pelayanan yang maksimal, namun karena terbatasnya jumlah pegawai jadi kita memerlukan waktu yang lebih lama dalam mendapatkan pelayanan publik. Fasilitas yang disediakan oleh Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur dalam pelayanan masyarakat telah tersedia dengan baik namun lebih baik dirawat agar lebih nyaman, sehingga ruang tunggu yang digunakan warga dapat dirasakan manfaatnya oleh warga. Saran untuk pelayanan publik di Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur adalah dalam memberikan pelayanan publik harus lebih ditingkatkan lagi. Melakukan sosialisasi kembali dengan adanya pelayanan publik yang dapat diakses melalui <i>website</i> .

3.	Ketua RT 02 RW IV Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur	Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur sudah melakukan pelayanan di dalam masyarakat dengan baik. Fasilitas yang disediakan oleh Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur dalam pelayanan masyarakat telah tersedia dengan baik. Saran untuk pelayanan publik di Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur adalah Lurah bisa datang lebih tepat waktu supaya dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada warga. Menambah jumlah pegawai supaya pelayanan publik yang dilakukan lebih cepat.
4.	10 Warga Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur (Responden mengisi google formulir)	80% dari responden merasa sudah puas dengan pelayanan yang telah dilakukan Kantor Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur. Sosialisasi mengenai pelayanan publik di Kelurahan Kemijen sudah pernah dilakukan. 100% dari responden merasa, prosedur birokrasi pelayanan publik di kelurahan kemijen sudah cukup jelas. 100% dari responden merasa, pegawai kelurahan kemijen telah melakukan pelayanan publik dengan baik. 100% dari responden merasa, hak warga Kelurahan Kemijen dalam menerima pelayanan publik sudah terpenuhi. 90% dari responden merasa, Kelurahan Kemijen tidak pernah melakukan pelayanan yang diskriminatif. 90% dari responden merasa, pegawai kelurahan kemijen tidak ada yang menyalahgunakan wewenang dalam memberikan pelayanan. 100% dari responden merasa, Kelurahan Kemijen sudah tepat waktu dalam melakukan penyelesaian pelayanan publik. 100% dari responden merasa, pelayanan publik yang dilakukan Kelurahan Kemijen sudah cukup efisien. 70% dari responden merasa, tidak tahu bahwa Kelurahan Kemijen mempunyai website yang dapat diakses. 100% dari responden merasa, sarana-prasarana dalam melakukan pelayanan publik sudah disediakan oleh Kelurahan Kemijen.

		<p>100% dari responden merasa, biaya/tarif yang dikeluarkan sebagai penerima pelayanan publik di Kelurahan Kemijen sudah sesuai. Tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh Warga Kelurahan Kemijen.</p> <p>Saran untuk pelayanan publik di Kelurahan Kemijen Kecamatan Semarang Timur adalah meningkatkan pelayanan supaya lebih baik lagi, menolak adanya gratifikasi untuk pegawai Kelurahan Kemijen, harus diperbaiki dalam memberikan informasi dari pusat ke warga.</p>
--	--	--

## B. Pembahasan

### 1. Ketentuan tentang Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB) dalam Pelayanan Publik

Ketentuan AUPB dalam melaksanakan pelayanan publik diuraikan menjadi beberapa ketentuan meliputi dasar hukum dan bentuk pengaturan dalam pelaksanaan AUPB dalam pelayanan publik.

#### a. Jenis Peraturan yang Mengatur AUPB dalam Pelayanan publik

##### 1) Peraturan Tingkat Pusat

##### a) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Undang-Undang Administrasi Pemerintahan)

Undang-Undang ini dibentuk untuk dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, badan dan/atau pejabat pemerintahan dalam menggunakan wewenang mengacu pada AUPB. Undang-Undang ini mengatur mengenai administrasi pemerintahan yang digunakan sebagai penyelesaian permasalahan

penyelenggaraan pemerintahan. AUPB diatur di dalam Undang-Undang Administrasi Pemerintahan yang mana Pasal 1 angka 17 menyatakan:

“Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik yang selanjutnya disingkat AUPB adalah prinsip yang digunakan sebagai acuan penggunaan Wewenang bagi Pejabat Pemerintahan dalam mengeluarkan Keputusan dan/atau Tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan.”

Setelah dikeluarkannya Undang-Undang yang mengakui secara formal keberadaan AUPB di Indonesia ini, rumusan AUPB diatur dalam ketentuan Pasal 10 ayat (1) dan ayat (2).<sup>110</sup>

Pasal 10 ayat (1)

AUPB yang dimaksud dalam Undang-Undang ini meliputi asas:

- a. kepastian hukum;
- b. kemanfaatan;
- c. ketidakberpihakan;
- d. kecermatan;
- e. tidak menyalahgunakan kewenangan;
- f. keterbukaan;
- g. kepentingan umum; dan
- h. pelayanan yang baik.

Setelah dicermati dengan pendekatan konsep berdasarkan ketentuan penjelasan dari Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Administrasi Pemerintahan ditemukan bahwa yang dimaksudkan dengan “asas kepastian hukum” adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-

---

<sup>110</sup> Enny Kusdarini, “Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Kebijakan Perizinan Investasi Pemerintah Daerah Kabupaten kota Di Daerah Istimewa Yogyakarta”, Disertasi: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta (tidak diterbitkan), 2016, hal. 108.

undangan, kepatutan, keajegan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.

Adapun yang dimaksud dengan “asas kemanfaatan” adalah manfaat yang harus diperhatikan secara seimbang antara: (1) kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lain; (2) kepentingan individu dengan masyarakat; (3) kepentingan Warga Masyarakat dan masyarakat asing; (4) kepentingan kelompok masyarakat yang satu dan kepentingan kelompok masyarakat yang lain; (5) kepentingan pemerintah dengan Warga Masyarakat; (6) kepentingan generasi yang sekarang dan kepentingan generasi mendatang; (7) kepentingan manusia dan ekosistemnya; (8) kepentingan pria dan wanita.

Sedangkan yang dimaksud dengan “asas ketidakberpihakan” adalah asas yang mewajibkan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau Tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif. Yang dimaksud dengan “asas kecermatan” adalah asas yang mengandung arti bahwa suatu Keputusan dan/atau Tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan/atau pelaksanaan Keputusan dan/atau Tindakan sehingga Keputusan dan/atau Tindakan yang bersangkutan

dipersiapkan dengan cermat sebelum Keputusan dan/atau Tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan.

Yang dimaksud dengan “asas tidak menyalahgunakan kewenangan” adalah asas yang mewajibkan setiap Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan. Yang dimaksud dengan “asas keterbukaan” adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara. Yang dimaksud dengan “asas kepentingan umum” adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.

Yang dimaksud dengan “asas pelayanan yang baik” adalah asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Setelah dikeluarkannya UU 30/2014, ditemukan fakta yuridis bahwa seharusnya dalam melaksanakan tugasnya Badan atau Pejabat Pemerintahan baik di pusat maupun di daerah provinsi dan kabupaten/kota sebagai

penyelenggara kesejahteraan masyarakat di Indonesia termasuk di dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat harus mengacu pada AUPB.<sup>111</sup>

Berdasarkan ketentuan dari pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Administrasi Pemerintahan, bahwa Pejabat Pemerintahan baik di pusat maupun daerah dalam menjalankan tugas dan kewajibannya untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang sudah tercantum pada pasal ini. Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini yang tidak hanya sebagai payung hukum dalam menjalankan pemerintahan namun juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Kelurahan merupakan pelaku pelayanan masyarakat yang paling dekat dengan masyarakat.

Kelurahan Kemijen merupakan ujung tombak pelaksana pelayanan publik karena instansi pemerintah yang paling dekat dengan warga kemijen. Pengaturan pada pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Administrasi Pemerintahan digunakan sebagai dasar acuan menerapkan AUPB dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Kemijen. Masyarakat Kelurahan Kemijen menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik namun perlu lebih ditingkatkan kembali. Ada beberapa masukan dari masyarakat berdasarkan data pengisian kuesioner dimana masyarakat ingin

---

<sup>111</sup> *Ibid*, hal. 133.

untuk Lurah bisa melakukan pelayanan yang lebih baik dan bisa datang tepat waktu sesuai dengan jam kantor, sehingga pelayanan publik yang diberikan tepat waktu.

**b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Undang-Undang Pelayanan Publik)**

Undang-Undang ini dibentuk sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan AUPB serta untuk memberikan perlindungan terhadap setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan publik. Sehingga pengaturan mengenai pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, juga memuat tentang asas-asas pelayanan publik. Jika dianalisis di dalam ketentuan tersebut ditemukan juga rumusan konsep tentang asas-asas umum pemerintahan yang baik. Hal ini dapat ditinjau dari, bunyi ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. profesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;

1. dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi/atau golongan. Adanya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Undang-Undang ini merupakan dasar hukum bagi pelaksana pelayanan publik. Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam

Undang-Undang ini bahwa pelaksana pelayanan publik pada objek penelitian ini adalah Kelurahan Kemijen. Asas-asas pelayanan publik yang tercantum pada Pasal 4 Undang-Undang Pelayanan Publik menjadi acuan dasar yang diterapkan pelaksana pelayanan publik di Kelurahan Kemijen. Pelayanan Publik di Kelurahan Kemijen terbagi menjadi dua yaitu pelayanan pertanahan dan pelayanan non pertanahan.

## **2) Peraturan Tingkat Daerah**

### **(a) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik**

Peraturan Daerah ini dibentuk untuk menjamin terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Serta dapat terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan AUPB dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga pengaturan mengenai pelayanan publik diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik juga memuat tentang asas-asas pelayanan publik. Jika dianalisis di dalam ketentuan tersebut ditemukan juga rumusan konsep tentang asas-asas umum pemerintahan yang baik. Hal ini dapat ditinjau dari, bunyi ketentuan Pasal 4 Peraturan Daerah

Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 yang menyatakan bahwa

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kepentingan Umum adalah Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan. Kepastian Hukum adalah Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. Kesamaan Hak adalah Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Keseimbangan Hak dan Kewajiban adalah Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan Baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Keprofesionalan adalah Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas. Partisipatif adalah Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Keterbukaan adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh Informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Akuntabilitas adalah Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan adalah Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. Ketepatan Waktu adalah Penyelesaian terhadap setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan adalah Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Peraturan daerah ini yang digunakan sebagai acuan pelaksana pelayanan publik pada daerah. Ketentuan asas pelayanan publik pada perda ini sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang Pelayanan Publik. Ketentuan asas pelayanan publik pada pasal ini dijadikan acuan untuk melaksanakan pelayanan publik. Tidak ada peraturan yang dibuat oleh Kelurahan mengenai pengaturan pelayanan publik, karena peraturan pelayanan publik berdasarkan pada perundang-undangan, perda, serta perwal yang sudah terbentuk. Pelayanan publik yang dilakukan pada Kelurahan Kemijen terbagi menjadi pelayanan pertanahan dan pelayanan non pertanahan.

**(b) Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Provinsi Jawa Tengah Cerdas**

Peraturan Daerah ini dibentuk untuk mewajibkan Pemerintah Daerah memenuhi kebutuhan masyarakat melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik secara efektif, efisien dan akuntabel. Pemerintah Daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan daerah sesuai dengan AUPB, ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 2 Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 11 Tahun 2019

Penyelenggaraan Provinsi Jawa Tengah Cerdas berasarkan pada:

- a. keadilan;
- b. pemberdayaan masyarakat;
- c. keterpaduan;
- d. partisipatif;
- e. transparansi;
- f. efektifitas dan efisiensi;
- g. keamanan informasi;
- h. asas-asas umum pemerintahan yang baik.

Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan yang cerdas sesuai dengan asas-asas yang sudah diatur. Kelurahan Kemijen sebagai pelaksana pelayanan publik pada Provinsi Jawa Tengah melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas yang diatur pada pasal ini, dengan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan AUPB.

**(c) Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Peraturan Daerah ini dapat mewujudkan sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sesuai dengan AUPB. Pemerintah Daerah berupaya untuk dapat meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga masyarakat dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asas –asas dalam pelayanan publik diatur dalam Pasal 4 Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan dengan berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. profesionalisme;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan Penjelasan Peraturan Daerah ini bahwa kepentingan umum adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan. Kepastian hukum adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam Penyelenggaraan pelayanan. Kesamaan hak adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender,

dan status ekonomi. Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Profesionalisme adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

partisipatif adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam Penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. keterbukaan adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Akuntabilitas adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. ketepatan waktu adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Ketentuan asas-asas pelayanan publik dalam perda ini sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 4

Undang-Undang Pelayanan Publik. Bahwa Kelurahan Kemijen tidak membuat pengaturan secara khusus mengenai pelayanan publik yang dilakukan. Asas pelayanan publik serta pengaturan yang diterapkan di Kelurahan Kemijen sesuai dengan perda yang sudah terbentuk. Kelurahan Kemijen berada di wilayah Semarang sehingga sebagai penyelenggara pelayanan publik menerapkan Perda ini sebagai acuan dalam memberikan pelayanan publik.

**(d) Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik**

Peraturan ini merupakan dasar untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan AUPB untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas dalam penanganan pengaduan diatur dalam Pasal 3 Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017

Asas-asas dalam penanganan pengaduan terdiri dari:

- a. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- b. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap perkembangan penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- c. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar OPD dan/atau BUMD yang berwenang

dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;

- d. Efektifitas dan efisien, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara berkualitas, tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Objektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- g. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan;
- h. Independen, yaitu bebas, netral, atau tidak memihak;
- i. Tidak diskriminasi, yaitu pengecualian yang langsung ataupun tidak langsung didasarkan pada perbedaan manusia atas dasar jenis kelamin, suku, ras, bahasa, agama, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, keyakinan politik, yang berakibat pengurangan, penyimpangan atau penghapusan pengakuan; dan
- j. Tidak memungut biaya, yaitu tidak memungut imbalan dalam bentuk apapun.

Berdasarkan ketentuan pada Peraturan Walikota ini bahwa setiap pengaduan yang warga sampaikan dapat ditanggapi dan melakukan perubahan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kembali agar pelayanan yang diberikan tersebut maksimal sesuai dengan asas-asas yang tercantum. Pengaturan mengenai layanan pengaduan di Kelurahan Kemijen berdasarkan Perwal serta perda yang sudah dibentuk oleh instansi yang bersangkutan.

**b. Tujuan Pengaturan tentang Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik dalam Pelayanan publik**

Tujuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang ini, bahwa

Tujuan Undang-Undang tentang Administrasi Pemerintahan adalah:

- a. Menciptakan tertib penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan;
- b. Menciptakan kepastian hukum;
- c. Mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang;
- d. Menjamin akuntabilitas Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan;
- e. Memberikan perlindungan hukum kepada warga masyarakat dan aparatur pemerintahan;
- f. Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan dan menerapkan AUPB; dan
- g. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Warga Masyarakat.

Tujuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang ini, bahwa

Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang ini, bahwa

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. mewujudkan prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan daerah yang baik;
- b. mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik oleh korporasi dan lembaga independen;
- c. mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme;
- d. mewujudkan kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;

Tujuan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Provinsi Jawa Tengah Cerdas diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang ini, bahwa

Peraturan Daerah ini mempunyai tujuan untuk:

- a. mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan berkelanjutan;
- b. mengoptimalkan pelayanan publik bagi masyarakat;
- c. mewujudkan harmonisasi dan sinkronisasi pembangunan Provinsi Jawa Tengah Cerdas yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten/Kota, dunia usaha dan masyarakat;
- d. mensinergikan kebijakan Pemerintah Daerah dan Pemerintah;
- e. mewujudkan ketertiban dan kepastian hukum bagi seluruh lapisan masyarakat dan dunia usaha melalui Penyelenggaraan Provinsi Jawa Tengah Cerdas.

Tujuan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang ini, bahwa

Tujuan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, kewajiban, tanggung jawab dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- b. terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik;
- c. terselenggaranya Pelayanan Publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik diatur dalam Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang ini, bahwa

Pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan agar:

- a. pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggara pemerintahan yang baik dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- b. penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan;
- c. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelesaian laporan masyarakat; dan
- d. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sesuai dengan ketentuan yang sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan mengenai penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik dalam memberikan pelayanan publik bahwa tujuannya untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan asas-asas yang ada. Kelurahan Kemijen sebagai pemberi pelayanan publik harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengaduan yang sudah diberikan warga kemijen. Kelurahan Kemijen menciptakan tata kelola pemerintahan daerah yang baik, memberikan kepastian hukum serta dapat memenuhi hak-hak yang dimiliki oleh warga sebagai penerima pelayanan publik. Kelurahan Kemijen harus

mampu menerapkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan dan tujuan dalam peraturan yang telah dibuat.

## **2. Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang**

### **a. Mekanisme Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang**

Kelurahan merupakan instansi pemerintah atau pejabat pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat. Staff kelurahan sebagai pejabat pemerintah diharapkan mampu melaksanakan pelayanan publik dengan maksimal, karena pelayanan mereka paling dekat dengan lingkungan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan harus mampu menerapkan asas-asas umum pemerintahan yang baik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kelurahan Kemijen merupakan salah satu kantor kelurahan yang ada di Kota Semarang, terletak di Jalan Penjaringan I No. 1 Kota Semarang.

Salah satu misi dari Kelurahan Kemijen adalah mewujudkan pemerintah yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik. Misi tersebut diharapkan oleh warga kelurahan kemijen dapat diterapkan dalam melakukan pelayanan publik. Mekanisme pelayanan publik pada Kelurahan Kemijen sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 50 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kelurahan

Kota Semarang. Mekanisme sistem pelayanan publik terbagi menjadi sistem pelayanan non pertanahan dan sistem pelayanan pertanahan. Asas-asas yang diterapkan dalam mekanisme pelayanan publik di Kelurahan Kemijen adalah asas kepastian hukum karena pelaksana pelayanan publik di Kelurahan Kemijen dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Asas kemanfaatan karena mngutamakan kepentingan masyarakat Kelurahan Kemijen dalam memberikan pelayanan. Asas ketidakberpihakan karena pegawai Kelurahan Kemijen dalam memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan berdasarkan tingkatan ekonomi, namun mereka melayani sesuai dengan prosedur yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Asas kecermatan karena jika ada warga yang tidak membawa dokumen dengan lengkap sesuai syarat yang ada maka tidak akan diproses. Asas keterbukaan karena masyarakat mendapat informasi yang jelas dalam pelayanan publik yang dilaksanakan Kelurahan Kemijen. Asas kepentingan umum karena semua warga dilayani sesuai dengan kepentingannya dan tidak melakukan tindakan yang diskriminatif. Asas pelayanan yang baik karena tidak ada beban biaya yang dikenakan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan. Ketepatan waktu belum dapat dikatakan tepat waktu karena terbatasnya jumlah staff yang ada sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama. Keprofesionalan sudah dilaksanakan oleh para staff mereka tidak

menyalahgunakan wewenang yang mereka miliki, namun berdasarkan wawancara dengan warga bahwa Lurah harus lebih meningkatkan kinerjanya kembali karena saat datang ke kantor masih sering terlambat sehingga pelayanan publik yang diberikan kurang maksimal.

**b. Pihak-Pihak yang Terkait dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kemijen adalah Lurah, Seksi Pemerintahan dan Pembangunan, Seksi Kesejahteraan Sosial, Ketua RW dan Ketua RT. Pihak-pihak tersebut saling berkoordinasi untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat.

Subyek pertama yaitu Lurah Kelurahan Kemijen. Kelurahan Kemijen dipimpin oleh Bapak Dwi Wiyana, yang sudah menjabat menjadi Lurah selama tiga tahun. Sesuai dengan misi dari Kelurahan Kemijen yaitu mewujudkan pemerintah yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik, Lurah Kemijen mengupayakan dalam melakukan pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang prima dengan melakukan pelayanan yang semaksimal mungkin.

Tugas Lurah diatur dalam Pasal 24 Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016. Tugas Lurah adalah membantu sebagian dari tugas camat dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, kesejahteraan sosial, ketentraman dan ketertiban umum,

pemberdayaan masyarakat, serta pelayanan publik. Lurah Kelurahan Kemijen dinilai oleh warga untuk meningkatkan pelayanannya karena datang tidak tepat waktu sehingga warga harus menunggu. Lurah diharapkan oleh warga kemijen untuk lebih sering melakukan peninjauan di wilayah kemijen. Menurut Penulis bahwa Lurah Kelurahan Kemijen sebagai subyek pelayanan publik belum dapat memberikan pelayanan yang baik secara maksimal kepada warga kemijen.

Subyek kedua yaitu Seksi Pemerintahan dan Pembangunan Kelurahan Kemijen. Pelayanan publik pada bidang pemerintahan dan pembangunan di Kantor Kelurahan Kemijen dilaksanakan oleh Ibu Nuriyah. Tugas Seksi Pemerintahan dan Pembangunan diatur di dalam Pasal 29 Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang. Pelayanan yang dilakukan adalah pembuatan Kartu Keluarga (KK), pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan akta kelahiran, permohonan pengantar nikah, permohonan akta kematian, permohonan pengajuan pindah, rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), rekomendasi dan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Menyiapkan kegiatan musyawarah kelurahan merupakan tugas yang harus dijalankan, musyawarah dengan warga mengenai pembangunan diadakan setiap satu tahun sekali. Musyawarah rencana pembangunan

(Musrenbang) adalah kegiatan yang dihadiri oleh Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK) dan ketua RT serta ketua RW Kelurahan Kemijen.

Seksi Pemerintahan dan Pembangunan Kelurahan Kemijen dinilai oleh warga kemijen telah memberikan pelayanan dengan baik dan telah menjalankan tugasnya dengan baik. Seksi ini lebih banyak melakukan pelayanan publik dibanding dengan seksi yang lain. Menurut Penulis bahwa Seksi Pemerintahan dan Pembangunan telah melakukan tugas dan wewenang sesuai dengan peraturan yang ada serta berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik bagi warga.

Subyek ketiga dalam pelayanan publik di Kelurahan Kemijen yaitu Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Kemijen. Pelayanan publik pada bidang kesejahteraan sosial di Kantor Kelurahan Kemijen dilaksanakan oleh Ibu Wiwin Djatiningsih. Tugas Seksi Kesejahteraan Sosial diatur di dalam Pasal 31 Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang. Tugas seksi ini adalah menyiapkan kegiatan fasilitasi PKK, UMKM, dan Karang Taruna; menyiapkan kegiatan pengawasan program kesehatan masyarakat; menyiapkan kegiatan penyusunan data KB, posyandu, lansia, serta kader gizi; menyiapkan kegiatan fasilitasi pembinaan anak terlantar dan yatim piatu, karang taruna; menyiapkan kegiatan fasilitasi pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan

pengungsi; pengelolaan dan pendistribusian beras (Raskin) kepada masyarakat miskin di wilayah kelurahan kemijen; melakukan pengumpulan dana Palang Merah Indonesia (PMI).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Seksi Kesejahteraan Sosial adalah membantu warga dalam pelayanan surat miskin, pembuatan permohonan ijin usaha mikro dan kecil (UMKM). Warga kemijen menilai bahwa Seksi Kesejahteraan Sosial ini telah membantu dalam kebutuhan mereka dan telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan tugas dan wewenangnya. Menurut penulis Seksi Kesejahteraan Sosial sudah melakukan tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan pelayanan publik yang baik kepada warga.

Subyek Keempat adalah Ketua Rukun Warga atau RW Kelurahan Kemijen. Berdasarkan Pasal 1 angka 8 Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Lembaga Kemasyarakatan di Kelurahan,

“Rukun Warga yang selanjutnya disingkat RW adalah lembaga kemasyarakatan yang dibentuk dari beberapa RT dalam rangka mengkoordinasikan kegiatan RT.”

Tugas RW adalah membantu pemerintah kelurahan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan. RW Kelurahan Kemijen menampung setiap aspirasi warga mengenai pelayanan serta pembangunan di wilayah mereka. RW dalam membantu pelayanan publik adalah membuat surat pengantar RW bagi warga yang hendak

mebutuhkan pelayanan administrasi di Kelurahan Kemijen. Berdasarkan lampiran dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 50 Tahun 2016 bahwa setiap pelayanan publik yang diperlukan warga membutuhkan surat pengantar RW, sehingga RW sangat memiliki peran penting dalam pelayanan publik. Ketua RW di Kelurahan Kemijen dinilai telah memberikan pelayanan yang baik warga. Menurut Penulis bahwa RW di Kelurahan Kemijen telah melakukan tugas dan wewenangnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diatur.

Subyek Kelima adalah Rukun Tetangga atau RT Kelurahan Kemijen. Berdasarkan Pasal 1 angka 9 Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Lembaga Kemasyarakatan Di Kelurahan,

Rukun Tetangga yang selanjutnya disingkat RT adalah lembaga kemasyarakatan yang dibentuk warga setempat, untuk memelihara dan melestarikan nilai-nilai kehidupan yang berdasarkan kegotong-royongan dan kekeluargaan serta untuk membantu meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan di Kelurahan dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan.

Tugas RT adalah membantu pemerintah kelurahan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan. RT Kelurahan Kemijen menampung setiap aspirasi warga mengenai pelayanan serta pembangunan di wilayah mereka. RT dalam membantu pelayanan publik adalah membuat surat pengantar RT bagi warga yang hendak

membutuhkan pelayanan administrasi di Kelurahan Kemijen. Berdasarkan lampiran dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 50 Tahun 2016 bahwa setiap pelayanan publik yang diperlukan warga membutuhkan surat pengantar RT, sehingga RT dinilai memiliki peran penting dalam pelayanan publik. Ketua RT di Kelurahan Kemijen dinilai telah memberikan pelayanan yang baik warga. Menurut Penulis bahwa RT di Kelurahan Kemijen telah melakukan tugas dan wewenangnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diatur.

Subyek yang terlibat dalam pelayanan publik di Kelurahan Kemijen sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Berdasarkan Pasal 25 Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016, bahwa pelaksana pelayanan publik merupakan tugas dari seorang Lurah. Lurah Kelurahan Kemijen dalam menjalankan tugas pelayanan publik dibantu oleh Sekretaris Kelurahan serta Seksi Kelurahan. Dalam pelayanan publik dibidang administrasi dan pembangunan dilaksanakan oleh Seksi Pemerintahan dan Pembangunan. Pelayanan publik dalam bidang kesejahteraan masyarakat dilaksanakan oleh Seksi Kesejahteraan Sosial. Ketua Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) di Kelurahan Kemijen membantu Lurah Dan Seksi Kelurahan dalam menangani pelayanan publik di wilayah kelurahan sesuai dengan RT dan RW masing-masing, tugas mereka menampung saran dari warga serta membuat surat pengantar bagi warga.

**c. Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik yang Diterapkan dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang**

1) Pelayanan Non Pertanahan

Pelayanan Non Pertanahan meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pembuatan akta kelahiran, permohonan pengantar nikah, permohonan akta kematian, permohonan pengajuan pindah, rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), rekomendasi. Tahapan pelayanan non pertanahan yaitu warga datang ke Kelurahan Kemijen dengan membawa syarat-syarat sesuai ketentuan dengan lengkap, warga menyerahkan berkas tersebut kepada petugas, setelah diperiksa oleh staf kelurahan bahwa syarat-syarat dan kelengkapan data sudah sesuai, maka petugas akan mengeluarkan dokumen yang dibutuhkan oleh warga. Menurut warga Kemijen, selama ini pelayanan yang diberikan dalam mengurus pelayanan administrasi di Kelurahan Kemijen sudah baik, tepat waktu, dan tidak ada pemungutan biaya. Warga merasa tidak dipersulit dalam mengurus kepentingan mereka dan tidak ada perbedaan dalam mengurus kepentingan.

Menurut Penulis bahwa pelayanan non pertanahan yang dilaksanakan oleh Kelurahan Kemijen dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas kepastian hukum karena

dalam menjalankan tugasnya petugas kelurahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Asas ketidakberpihakan karena petugas dalam memberikan pelayanan tidak melakukan tindakan yang diskriminatif. Asas kecermatan karena petugas dalam menerbitkan dokumen untuk warga harus sesuai dengan syarat-syarat yang telah ada. Asas tidak menyalahgunakan kewenangan karena petugas dalam memberikan pelayanan publik harus mendahulukan kepentingan warga terlebih dahulu daripada kepentingan pribadi. Asas keterbukaan karena warga kemijen sudah mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Asas pelayanan yang baik karena Kelurahan Kemijen sudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

## 2) Pelayanan Pertanahan

Pelayanan pertanahan di Kelurahan Kemijen meliputi keterangan ahli waris, keterangan tidak sengketa, penguasaan atas tanah negara, pelimpahan tanah negara, persetujuan mendirikan bangunan, persetujuan bantuan pembangunan sarana prasarana umum, persetujuan pembangunan sarana sosial. Tahapan pelayanan non pertanahan adalah Warga melakukan pendaftaran terhadap pelayanan administrasi yang hendak dilakukan, warga menyerahkan berkas yang sudah dibawa sesuai dengan syarat-syarat yang ada, petugas kelurahan melakukan pemeriksaan berkas

tersebut untuk diperiksa mengenai kelengkapan syarat-syarat yang ada, petugas melakukan peninjauan langsung, setelah syarat-syarat sudah terpenuhi, maka petugas menerbitkan dokumen yang dikehendaki oleh warga, dan dokumen diserahkan oleh petugas kepada warga.

Menurut Penulis bahwa pelayanan pertanahan yang dilaksanakan oleh Kelurahan Kemijen dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas kemanfaatan karena masyarakat mendapatkan manfaat yang seimbang sesuai dengan kebutuhan mereka, kepastian hukum karena dalam menjalankan tugasnya petugas kelurahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Asas ketidakberpihakan karena petugas dalam memberikan pelayanan tidak melakukan tindakan yang diskriminatif. Asas kecermatan karena petugas dalam menerbitkan dokumen untuk warga harus sesuai dengan syarat-syarat yang telah ada. Asas tidak menyalahgunakan kewenangan karena petugas dalam memberikan pelayanan publik harus mendahulukan kepentingan warga terlebih dahulu daripada kepentingan pribadi. Asas keterbukaan karena warga kemijen sudah mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Asas pelayanan yang baik karena Kelurahan Kemijen sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan.

### 3) Pelayanan Penyediaan Sarana-Prasarana dalam Pelayanan Publik

Penyediaan sarana prasarana untuk mendukung pelayanan publik di Kelurahan Kemijen. Sarana prasarana yang disediakan adalah adanya ruang tunggu, adanya akses internet gratis bagi warga yang menunggu pelayanan publik, adanya *website* Kelurahan yang dapat digunakan untuk mengakses pelayanan publik secara *online*. Penyediaan sarana prasarana yang disediakan di wilayah Kelurahan Kemijen untuk mendukung pelayanan publik yaitu dengan menyediakan fasilitas diberbagai bidang. Bidang kesehatan di Kelurahan Kemijen tersedia satu Puskesmas yaitu Puskesmas Karangdoro. Bidang Pendidikan di Kelurahan Kemijen terdapat tiga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), empat Taman Kanak-Kanak (TK), dan enam Sekolah Dasar (SD). Tempat ibadah di Kelurahan Kemijen terdapat tujuh Masjid, empat belas Mushola, dan tiga Gereja.

Menurut Penulis bahwa pelayanan penyediaan sarana prasarana yang dilaksanakan oleh Kelurahan Kemijen dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas kemanfaatan karena warga dapat menggunakan sarana prasarana yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka.

### 4) Pelayanan Pembangunan

Setiap tahun Kelurahan Kemijen mengadakan Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang) yang diikuti oleh Ketua RT,

Ketua RW, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK). Kegiatan Musrenbang tersebut membahas mengenai aspirasi masyarakat yang berkaitan dengan pembangunan yang akan direncanakan untuk tahun depannya. Rencana pembangunan pada tahun 2020 yang sempat terhenti karena masa pandemi akan direalisasikan oleh Kelurahan Kemijen pada tahun 2021 ini. Pelayanan pembangunan di Kelurahan Kemijen meliputi pembangunan jalan dan penyediaan pompa air. Pemberian bantuan dari kelurahan untuk setiap wilayah RW di Kelurahan Kemijen berbeda-beda tergantung pada kebutuhan dan tingkat kepentingan.

Menurut Penulis bahwa pelayanan pembangunan yang dilaksanakan oleh Kelurahan Kemijen dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas kemanfaatan karena memberikan manfaat yang seimbang untuk warga. Asas kepentingan umum karena pembangunan dan perbaikan merupakan kepentingan warga yang harus diutamakan.

#### 5) Pelayanan kesejahteraan masyarakat

Pelayanan kesejahteraan masyarakat di Kelurahan Kemijen adalah dengan melakukan pembinaan dan pengawasan kerukunan hidup antar umat beragama, pendidikan kebudayaan dan kesehatan masyarakat; pembinaan dan pengawasan pelayanan dan bantuan sosial, pemuda/ karang taruna, keolahragaan, kepramukaan serta peranan wanita; pengumpulan dan pendistribusian Badan Amil

Zakat (BAZ); fasilitasi PKK, program peningkatan pengarusutamaan gender, UMKM, dan Karang Taruna; penyusunan data KB, posyandu, Akseptor, Lansia, Kader gizi; fasilitasi pembinaan anak terlantar dan yatim piatu, pembinaan karang taruna, wanita tuna susila dan gelandangan; pemberian bantuan kepada badan sosial dan korban bencana alam; fasilitasi pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi; pendataan warga miskin, pengelolaan dan pendistribusian beras (Raskin) kepada masyarakat miskin di wilayah Kelurahan; pengumpulan dana Palang Merah Indonesia (PMI).

Program pelayanan kesejahteraan masyarakat diterapkan sesuai dengan Pasal 31 Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016. Kelurahan Kemijen menyediakan bantuan bagi warga yang membutuhkan, membantu warga dalam pelayanan surat miskin, pembuatan permohonan ijin usaha mikro dan kecil (UMKM) dan melakukan pelatihan usaha untuk meningkatkan taraf ekonomi masyarakat Kelurahan Kemijen. Menurut warga bahwa setiap pelatihan dan pendampingan dari kelurahan dalam bidang usaha sudah cukup baik. Menurut Penulis bahwa pelayanan kesejahteraan masyarakat yang dilaksanakan oleh Kelurahan Kemijen dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas kemanfaatan karena masyarakat mendapatkan manfaat yang seimbang sesuai dengan kebutuhan mereka, asas

ketidakberpihakan dimana semua warga yang kurang mampu akan mendapatkan bantuan tanpa ada perbedaan satu sama lain, asas kepentingan umum karena Kelurahan Kemijen mengutamakan untuk membantu meningkatkan taraf ekonomi warga dengan memberikan pelatihan serta pinjaman modal untuk usaha. Asas pelayanan yang baik karena petugas memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk mendukung program kesejahteraan masyarakat.

**d. Hambatan-Hambatan dan Strategi Pelaksanaan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang**

Kelurahan Kemijen dalam menjalankan perannya menghadapi beberapa hambatan sehingga mengakibatkan pelaksanaan AUPB dalam pelayanan publik tidak maksimal. Hambatan-hambatan tersebut antara lain:

1) Hambatan Yuridis

Dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Semarang tidak diatur mengenai AUPB serta pengaturan pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas kelurahan kurang lengkap. Strategi yang digunakan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah mengenai peraturan AUPB berpedoman pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014

tentang Administrasi Pemerintahan dan pelayanan publik berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## 2) Hambatan Sosial

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016, susunan organisasi Kelurahan terdiri dari Lurah, Sekretariat, Seksi Pemerintahan dan Pembangunan, Seksi Kesejahteraan Sosial, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, dan Jabatan Fungsional. Namun pada faktanya di Kelurahan Kemijen mempunyai hambatan yaitu kurangnya petugas sehingga membuat pelayanan publik yang diberikan membutuhkan proses yang lebih lama. Seksi Ketentraman Umum di Kelurahan Kemijen sudah pensiun sehingga saat ini belum ada penggantinya. Strategi yang digunakan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah Kelurahan Kemijen saat ini memperbantukan tenaga honorer untuk membantu pelaksanaan pelayanan publik.

Menurut responden yaitu warga kemijen, Lurah tidak datang ke kantor tepat waktu sehingga warga juga harus lebih menunggu lebih lama lagi. Strategi yang digunakan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah petugas kelurahan mengingatkan satu sama lain untuk bisa datang lebih tepat waktu dan memberikan pelayanan publik dengan baik untuk menghindari adanya laporan masyarakat

kepada pemerintah yang lebih tinggi misalnya dengan menggunakan aplikasi lapor hendi.

Pelaksanaan AUPB dalam pelayanan publik di Kelurahan Kemijen mengalami hambatan sosial yaitu ketertiban warga dalam pelayanan publik, ada warga yang tidak tertib yaitu tidak membawa kelengkapan dokumen sesuai syaratnya, ada warga merasa kenal dengan petugas sehingga meminta untuk didahulukan. Petugas pelaksana pelayanan publik di Kelurahan Kemijen berusaha melayani warga sebaik mungkin dan sesuai dengan prosedur, sehingga warga yang dilayani sesuai dengan urutan warga yang datang lebih awal. Strategi yang dilakukan dalam hambatan tersebut adalah petugas memberikan pengarahan kepada warga mengenai kelengkapan dokumen serta melakukan sosialisasi kepada warga supaya lebih tertib.

### 3) Hambatan Teknis

Sarana prasarana dalam pelayanan publik yang tidak memadai membuat terhambatnya proses pelayanan publik yang tepat waktu. Komputer dan printer yang dimiliki oleh Kelurahan Kemijen hanya satu sehingga antar petugas harus bergantian satu sama lain, hal tersebut membuat pelayanan publik menjadi terhambat. Strategi yang dilakukan dalam hambatan tersebut adalah bagi petugas yang memiliki laptop bisa membawa laptop ke

kantor kelurahan untuk membantu pelayanan publik supaya lebih cepat.

Tidak semua warga kemijen mempunyai ponsel pintar dalam mengurus pelayanan publik secara *online* sehingga mereka yang tidak punya harus menunggu pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih lama. Perkembangan jaman yang semakin maju membuat pelayanan publik yang ada menjadi terus berkembang, sehingga warga diharapkan untuk dapat mengikuti dampak positif dalam perkembangan jaman ini. Banyaknya warga dengan ekonomi menengah kebawah membuat mereka tidak dapat mengikuti perkembangan jaman mengenai pelayanan publik. Strategi yang dilakukan dalam hambatan tersebut adalah Kelurahan bekerjasama dengan RT dan RW untuk membantu warganya dalam mengurus pelayanan publik secara *online*.

