

Skripsi

**PERAN LASKAR PELANGI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
LURAH BIRA KECAMATAN TAMALANREA**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Mencapai Derajat S-1

Program Studi Ilmu Pemerintahan



OLEH:

ARIANSYAH ARMAN

E051201013

DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2024



HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERAN LASKAR PELANGI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
LURAH BIRA KECAMATAN TAMALANREA

Disusun dan diajukan oleh:

ARIANSYAH ARMAN

E051201013

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka penyelesaian Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui:

Pembimbing I

Prof. Dr. Nurlinah, M.Si.
NIP. 196309211987022001

Pembimbing II

Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si.
NIP. 197901062005011001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin



Dr. A. M. Rusli, M.Si
NIP. 196407271991011001



LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI
PERAN LASKAR PELANGI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
LURAH BIRA KECAMATAN TAMALANREA

Disusun dan diajukan oleh:

ARIANSYAH ARMAN

E051201013

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Panitia Ujian
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Menyetujui,

Panitia Ujian

Ketua	: Prof. Dr. Nurlinah, M.Si.	()
Sekretaris	: Saharuddin S.IP., M.Si	()
Anggota	: Dr. H. A. M. Rusli, M.Si	()
Anggota	: Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si	()



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ariansyah Arman
NIM : E051201013
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S-1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya yang berjudul
**"Peran Laskar Pelangi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Bira
Kecamatan Tamalanrea"**.

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil
alihan tulisan orang lainn bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar
merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat sibuktikan bahwa
sebagian atau seluruh skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya sebagai
penulis bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 16 Maret 2024
Yang Menyatakan,



Ariansyah Arman



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul " **Peran Laskar Pelangi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Bira Kecamatan Tamalanrea** ".

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam mengenai Peran Laskar Pelangi dalam pelayanan publik.

Penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor dan jajarannya;
2. Dr. Phil. Sukril, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta Wakil Dekan dan jajarannya;
3. Dr. H. A. M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin;
4. Prof. Dr. Nurlinah, M.Si. selaku Pembimbing I sekaligus Penasehat Akademik yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sejak proposal hingga penyelesaian skripsi ini;



5. Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si selaku Pembimbing II dan telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sejak proposal hingga penyelesaian skripsi ini;
6. Para tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran guna menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik;
7. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si, Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si, Prof. Dr. Nurlinah, M.Si, Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si, Dr. Hj. Indar Arifin, M.Si, Dr. H. A. M. Rusli, M.Si, Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP., M.Si, Suhardiman Syamsu, M.Si, Rahmatullah, S.IP., M.Si, Irwan Ade Saputra, S.IP., M.Si, Ashar Prawitno, S.IP., M.Si, Saharuddin S.IP., M.Si, Oky Nur Pratiwi Johansyah, S.IP., M.Si, Muhammad Rezky A. Gau, S.IP., M.AP, Afni Amiruddin, S.IP., M.AP, yang telah memberikan ilmu dalam jenjang perkuliahan sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
8. Para Pegawai dan Staf Akademik Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
9. Lurah Bira Andi Zakaria Razak, S.STP yang telah dengan baik menerima dan memberikan bantuan berupa perizinan untuk melakukan pengumpulan data dan wawancara.



10. Para staf Laskar Pelangi dalam penulisan skripsi ini yang telah dengan baik menerima dan memberikan bantuan dengan melakukan wawancara.
11. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan FISIP Unhas angkatan 2020.
12. Saudara Fajar Putra Ramadhan, S.Kom yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih untuk Nurul Qulbi BS, S.Kes karena telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Prof. Dr. Armin, M.Si yang telah berperan penting dalam mengarahkan penyelesaian skripsi ini.
15. Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua Orang tua karena telah mendukung & mendorong penulis menyelesaikan skripsi ini.



DAFTAR ISI

PERAN LASKAR PELANGI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BIRA KECAMATAN TAMALANREA	i
LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI	ii
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	6
1.3 TUJUAN PENELITIAN	7
1.4 MANFAAT PENELITIAN	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 LANDASAN TEORI.....	9
2.1.1 Teori Peran	9
Teori Pelayanan Publik	12
Kendala Pelayanan Publik	16
Teori Pemerintahan.....	16



2.1.4 Teori Dekonsentrasi.....	17
2.1.5 Konsep Laskar Pelangi	23
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN	24
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
3.1 PENDEKATAN DAN STRATEGI PENELITIAN.....	28
3.2 LOKASI PENELITIAN	29
3.3 JENIS DATA.....	30
3.4 FOKUS PENELITIAN.....	31
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	33
3.6 ANALISIS DATA.....	34
BAB IV.....	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	38
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Tamalanrea	38
4.1.2 Gambaran Umum Kelurahan Bira	43
4.2 PERAN LASKAR PELANGI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN	
PUBLIK	47
4.3 TANTANGAN DAN HAMBATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK .	70
BAB V	81
JP.....	81
kesimpulan	81



5.2 Saran Peneliti	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN - LAMPIRAN	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kelurahan Bira Kecamatan Tamalanrea Kota
Makassar 2024 46



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk di Kelurahan Bira Tahun 2024.....	44
Tabel 4. 2 Daftar Nama & Jenjang Pendidikan Staf Laskar Pelangi.....	46
Tabel 4. 3 Daftar Nama & Bidang Laskar Pelangi.....	47
Tabel 4. 4 Daftar Pengurusan SKTM, Ket Usaha, dan Pengantar Nikah Tahun 2021	53
Tabel 4. 5 Daftar Pengurusan SKTM, Ket Usaha, dan Pengantar Nikah Tahun 2022	53
Tabel 4. 6 Daftar Pengurusan SKTM, Ket Usaha, dan Pengantar Nikah Tahun 2023	53
Tabel 4. 7 Daftar Pengurusan SKTM, Ket Usaha, dan Pengantar Nikah Tahun 2024	54



ABSTRAK

Ariasnyah Arman (E051201013). Peran Laskar Pelangi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Bira Kecamatan Tamalanrea, Di bawah bimbingan Prof. Dr. Nurlinah, M.Si (Pembimbing I) dan Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si. (Pembimbing II)

Dalam pengelolaan suatu negara, peran aparatur pemerintah sebagai penggerak utama roda pemerintahan sangat penting. Pejabat pemerintah dan Pegawai Negeri Sipil menjadi aset terpenting yang menjalankan tugas dan tanggung jawab pada instansi Pemerintah. Tujuan Penelitian ini Untuk mengetahui sejauh mana Laskar Pelangi berperan dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Lurah Bira dan mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi oleh Laskar Pelangi di Kantor Lurah Bira dalam memberikan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan teori Peran menurut Soerjono Soekanto (2002:243), teori pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan Laskar Pelangi adalah pemberi bantuan praktis dalam mengurus dokumen administratif yang memainkan peran yang penting dalam memfasilitasi kebutuhan masyarakat akan layanan administratif yang efektif dan efisien. Setiap aparat dalam Laskar Pelangi membawa serangkaian kualitas intrinsik yang mendukung mereka dalam menjalankan tanggung jawab, kewajiban, atau tugas tanggapan yang diberikan oleh organisasi mereka.

Kata Kunci : Peran, Pelayanan publik, Laskar Pelangi



ABSTRACT

Ariasnyah Arman (E051201013). The Role of Laskar Pelangi in Public Services at the Bira Village Head Office, Tamalanrea District, under the guidance of Prof. Dr. Nurlinah, M.Si (Supervisor I) and Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si. (Supervisor II)

In the management of a country, the role of the government apparatus as the main driver of the wheels of government is very important. Government officials and Civil Servants are the most important assets that carry out duties and responsibilities in Government agencies. The purpose of this study is to determine the extent to which Laskar Pelangi plays a role in providing public services at the Bira Village Head Office and to identify the obstacles and challenges faced by Laskar Pelangi at the Bira Village Head Office in providing public services.

This research uses Role theory according to Soerjono Soekanto (2002: 243), public service theory according to Sinambela (2006: 5). The research method used is qualitative.

The results of the research showed that the Archbishop was a practical assistant in managing administrative documents that played an important role in facilitating the public's need for effective and efficient administrative services. Each apparatus in the Rainbow Lantern carries a set of intrinsic qualities that support them in carrying out responsibilities, obligations, or responsive tasks assigned by their organization.

Keywords : Role, Public service, Laskar Pelangi



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam pengelolaan suatu negara, peran aparatur pemerintah sebagai penggerak utama roda pemerintahan sangat penting. Pejabat pemerintah dan pegawai negeri sipil menjadi aset terpenting yang menjalankan tugas dan tanggung jawab pada instansi pemerintah. Tanggung jawab lembaga pemerintah sebenarnya adalah melaksanakan fungsi pelayanan, pengembangan, dan pemberdayaan masyarakat sebagai penerima manfaat. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus memberikan pelayanan yang prima, namun tujuan ini tidak akan tercapai tanpa kinerja yang maksimal.

Kondisi yang tidak sesuai dengan perkembangan berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara terus mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini mungkin disebabkan oleh ketidakmampuan untuk bereaksi terhadap transformasi nilai berskala luas dan dampak dari banyak masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, akibat kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada arapan dan tantangan dari seluruh dunia.



Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai penyedia layanan atau bisa disebut melayani kebutuhan masyarakat pemilikinya kepentingan organisasi sesuai dengan aturan dan standar operasional prosedur (SOP). Pelayanan Publik adalah kegiatan seseorang atau sekelompok orang yang disertai dengan faktor-faktor dasar suatu sistem, prosedur dan cara-cara tertentu untuk memenuhi hak kepentingan orang lain secara obyektif.

Menurut Harbani Pasolong (2007:128) Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah atas nama sekelompok individu yang memiliki akses terhadap setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak berhubungan dengan barang yang berwujud (Harbani Pasolong dalam Muslimin B Putra, 2020).

Objektif Pelayanan publik meliputi penyiapan pelayanan publik yang tepat guna keinginan atau kebutuhan publik, dan preferensi serta sarana akses negara disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan tepat (Mounir dalam Neva Salim, 2022).

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan



penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara normatif, undang-undang ini berisi aturan prinsip tata pemerintahan yang baik, menurut keefektifan fungsional. Layanan publik yang efektif oleh pemerintah dapat meningkatkan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia,

Kualitas layanan administrasi kepada masyarakat adalah tingkat pencapaian tujuan dalam organisasi mengenai produk dan jasa primer yang dihasilkan. Untuk mendukung kedua hal tersebut satu karyawan harus memiliki pengetahuan dan wawasan tentang manajemen administrasi sebagai faktor utama kesuksesan layanan administrasi dan seharusnya utama bagi karyawan internal melaksanakan tugasnya.

Pelayanan masyarakat dilakukan oleh aparat pemerintah terhadap pihak yang membutuhkan layanan, baik itu dilakukan oleh pemerintah pusat, Pemerintah Kota Makassar maupun pemerintah terendah di Kelurahan. Aparat pemerintah di Kelurahan dalam lingkup Kota Makassar dibantu oleh Laskar Pelangi yang khusus dibentuk oleh Wali Kota Makassar Ir. Moh. Ramdhan Pomanto.

Laskar Pelangi adalah konsep yang diperkenalkan oleh Ir. Moh Ramdhan Pomanto, Wali Kota Makassar. Konsep tersebut meliputi transformasi status honorer (pekerja tidak tetap) menjadi



Laskar Pelangi, yaitu tenaga kerja semi *outsourcing* yang membantu aparat Kelurahan, memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Nama Laskar Pelangi diambil dari novel terkenal Indonesia berjudul Laskar Pelangi, karya Andrea Hirata. Novel itu menceritakan kisah sekelompok pelajar yang berjuang melawan kemiskinan dan menempuh pendidikan di sebuah kota kecil di Pulau Belitung. Ir Moh Ramdhan Pomanto diilhami oleh novel itu, sehingga dia terinspirasi membuat pegawai honorer yang diberi nama Laskar Pelangi.

Semangat Laskar Pelangi yang gigih (di dalam cerita novel itu) diharapkan oleh Wali Kota Makassar sama dengan atau setidaknya memiliki kesamaan dengan Laskar Pelangi (Pegawai Honorer Kota Makassar). Laskar Pelangi diharapkan dapat meningkatkan standar pelayanan publik. Pegawai honorer yang ada sebelumnya digabungkan ke dalam Laskar Pelangi.

Laskar Pelangi berperan membantu aparat Kelurahan memberikan pelayanan publik. Tenaga kerja Laskar Pelangi diharapkan lebih bertanggung jawab, efektif, dan efisien kepada masyarakat pelanggan. Laskar Pelangi juga menekankan nilai kejujuran, kesopanan, dan keterbukaan dalam memberikan pelayanan publik.



Pelayanan publik pada Kantor Lurah mempunyai peranan yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk di kantor Lurah Bira Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Kantor Lurah berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintahan di tingkat kecamatan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai pelayanan administrasi.

Laskar Pelangi di Kantor Lurah diberikan kumpulan tugas berupa pelayanan administrasi oleh pejabat pemerintah untuk memenuhi permintaan pengguna yang merupakan warga negara. Warga yang membutuhkan layanan hal-hal umum seperti pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM), akta kelahiran, Akta nikah, surat keterangan kematian dan dokumen lainnya bersifat konsumen dalam konteksnya ini.

Salah satu permasalahan yang sering dihadapi Kantor Lurah Bira saat memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kurangnya komputer pada bagian pelayanan. Hal ini menyebabkan proses pelayanan memakan waktu lebih lama, terutama ketika warga yang datang pagi mayoritas untuk mengurus surat keterangan tidak mampu (SKTM).



Jumlah warga yang datang pagi untuk mengurus surat keterangan tidak mampu (SKTM) juga menjadi faktor yang

memperlambat proses pelayanan. Dalam situasi ini, antrian bisa menjadi panjang dan waktu tunggu bagi warga yang datang kemungkinan akan lebih lama. Ini mengakibatkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan surat keterangan tersebut, terutama jika mereka memiliki keterbatasan waktu atau tanggung jawab lain yang harus dihadapi.

Oleh karena itu, penting bagi Kantor Lurah Bira untuk mempertimbangkan peningkatan infrastruktur teknologi dan penjadwalan yang lebih baik dalam menghadapi lonjakan jumlah permohonan. Dengan memperbaiki dan meningkatkan sistem pelayanan, Kantor Lurah Bira dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan meminimalkan gangguan yang dialami oleh masyarakat.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Beranjak dari latar belakang di atas dapat dikemukakan dua pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Laskar Pelangi dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Lurah Bira Kecamatan Tamalanrea?
2. Apa tantangan dan hambatan dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Lurah Bira Kecamatan Tamalanrea?



1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini ada dua yakni:

1. Untuk mengetahui sejauh mana Laskar Pelangi berperan dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Lurah Bira. Ini melibatkan identifikasi program-program atau inisiatif yang telah mereka lakukan serta dampaknya terhadap masyarakat setempat.
2. Untuk mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh Laskar Pelangi dan Kantor Lurah Bira dalam memberikan pelayanan publik. Ini termasuk kendala seperti kurangnya sumber daya, koordinasi yang kurang efektif, atau peraturan administratif yang membatasi.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Dalam penelitian tentunya sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan yang dapat diambil dalam penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan didapat dari penelitian ini ada 2. Pertama, Manfaat Akademik. Kedua, Manfaat Praktis. Kedua aspek ini diuraikan lebih lanjut.

1. Manfaat Akademik

- a) Menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan publik.
- b) Menjadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang berminat meneliti dalam bidang pelayanan publik.



2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini memberikan kontribusi kepada Pemerintah Kota Makassar khususnya Pemerintah Kelurahan Bira dalam memberikan pelayanan masyarakat.
- b) Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam pembahasan ini diuraikan 2 aspek. Pertama, Landasan Teori. Kedua, Kerangka pikir. Kedua aspek ini diuraikan lebih lanjut.

2.1 LANDASAN TEORI

Pada bagian ini memuat konsep-konsep dasar dan teori-teori yang menjadi dasar dalam penelitian. Isi dari landasan teori mencakup pemahaman mendalam tentang fenomena yang akan diteliti, serta konsep-konsep yang relevan.

Dalam pembahasan ini diuraikan 8 aspek. Pertama, Teori Peran. Kedua, Teori Pelayanan Publik. Ketiga, Kendala Pelayanan Publik. Keempat, Teori Pemerintahan. Kelima, Teori Pemerintah Kelurahan. Keenam, Konsep Laskar Pelangi. Keenam aspek ini diuraikan lebih lanjut.

2.1.1 Teori Peran

Menurut (Regurius et al., 2021) Peran berasal dari istilah "Peran". Peran merujuk pada seperangkat norma yang diharapkan oleh masyarakat. Perannya merupakan bagian integral dari tugas pokok yang harus dijalankan.



Menurut Soerjono Soekanto (2002:243) peran adalah ciri dinamis suatu jabatan (status), jika seseorang memenuhi tugas dan haknya maka ia melakukan suatu tindakan peran dalam sebuah organisasi atau lembaga, semua orang mempunyai serangkaian kualitas intrinsik melaksanakan tanggung jawab, kewajiban, atau tugas tanggapan yang diberikan masing-masing organisasi. Peran itu menentukan apa yang dimainkan oleh aparat dalam pelaksanaan tugasnya.

Kahn dkk. (1964) dalam Karlina Ghazalah Rahman (2020). Teori Peran menekankan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya di lingkungan kerja dan masyarakat. Teori peran mencoba untuk menjelaskan interaksi antar individu dalam organisasi, berfokus pada peran yang mereka mainkan.

Sejalan dengan itu, Riyadi berpendapat (2002:138). Peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep peran yang dimainkan oleh suatu pihak dalam hubungan sosial. Dengan peran tersebut maka baik individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai dengan harapan orang lain atau lingkungannya.

Peran juga diartikan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural, seperti norma, harapan, pantangan, tanggung jawab, dan lain-lain. Dalam peran ini terdapat serangkaian ketegangan dan



kemudahan yang menghubungkan mentor dan mendukung fungsinya dalam berorganisasi. Peran merupakan kumpulan perilaku dalam kelompok, baik kelompok kecil maupun kelompok besar, yang kesemuanya menjalankan berbagai peran.

Penulis menyimpulkan pendapat dari Riyadi adalah bahwa peran adalah arah dan konsep yang dimainkan oleh individu atau organisasi dalam hubungan sosial. Peran ini mempengaruhi perilaku sesuai dengan harapan orang lain dan lingkungan, serta melibatkan tuntutan struktural dan berbagai perilaku dalam kelompok.

Berbeda halnya yang dikemukakan Sutarto (2009:138-139) mengungkapkan bahwa peran terdiri dari tiga unsur yang berbeda.

- a) Konsepsi peran merupakan pandangan seseorang tentang bagaimana seharusnya bertindak dalam situasi tertentu.
- b) Ekspektasi peran merupakan ekspektasi orang lain terhadap perilaku yang seharusnya ditampilkan oleh seseorang pada posisi tertentu.
- c) Penerapan peran merupakan tindakan nyata yang dilakukan oleh individu yang menduduki suatu jabatan.

Ketiga unsur tersebut hendaknya berjalan serasi dan seiring, sehingga ketiga unsur tersebut berjalan secara harmoni. Dengan demikian interaksi sosial akan berjalan dengan lancar dan berkesinambungan.



Teori peran menurut (Rafsanjani, 2021) dalam perspektif sosiologi dan psikologi sosial, terdapat pandangan bahwa sebagian besar aktivitas sehari-hari kita melibatkan berperan dalam berbagai kategori sosial, seperti peran sebagai ibu, manajer, atau guru. Setiap peran sosial ini membawa sejumlah hak, kewajiban, harapan, norma, dan perilaku tertentu yang diharapkan seseorang untuk menyesuaikan dan memenuhi tuntutan dari peran tersebut.

Konsep ini didasarkan pada pengamatan bahwa perilaku manusia cenderung dapat diprediksi, dan bahwa perilaku individu selalu terjadi dalam konteks tertentu, yang dipengaruhi oleh posisi sosial dan faktor-faktor lainnya. Metafora yang sering digunakan untuk menjelaskan teori ini adalah "teater", yang menggambarkan bagaimana individu berperan dalam berbagai peran sosial dalam kehidupan sehari-hari mereka.

2.1.2 Teori Pelayanan Publik

Secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai segala proses yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan melalui interaksi dengan orang lain. Setiap individu membutuhkan layanan sesuai dengan kebutuhan atau aspirasi yang diinginkan. Dalam konteks ini, proses manajemen hanya sebatas kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, pelayanan yang



dimaksud di sini adalah pelayanan yang dilakukan dalam rangka pengelolaan organisasi.

Pada prinsipnya setiap individu memerlukan pelayanan dalam upaya mencapai tujuan yang diharapkan. Wajar apabila pelayanan dianggap sebagai bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Menurut Moenir (2002:6), pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu kepada konsumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Konsumen dalam konteks ini merujuk pada orang-orang yang memperoleh manfaat dari kegiatan yang dilakukan oleh organisasi penyedia jasa.

Menurut Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi (2006:5), Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan melalui serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik. Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik oleh negara adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sejalan dengan itu Ratminto & Atik, berpendapat ada dua jenis pelayanan publik yang dapat dibedakan berdasarkan organisasi yang

penyelenggarakannya, yaitu:



- a) Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Publik, dan
- b) Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Swasta.

Boediono (2003:63) menjelaskan hakikat pelayanan publik.

Menurutnya ada 3 aspek dari pelayanan yang berkualitas yakni:

- a) Meningkatkan kualitas dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan publik.
- b) Mendorong efektivitas sistem dan pengaturan pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diberikan secara lebih efisien dan efektif.
- c) Mendorong partisipasi masyarakat, kreativitas, inisiatif dan peran aktifnya dalam pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi dan mengakomodasi kebutuhan umum masyarakat/pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip pelayanan publik.

Menurut Nurlaila (2013:24-26) Ciri-ciri pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik mempunyai akuntabilitas dan tanggung jawab yang tinggi dari pihak pemberi layanan yaitu



aparatur pemerintah. Ciri-ciri tersebut pelayanan publik yang profesional ada 8:

- a) Efektif, yang berfokus pada pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- b) Sederhana, dengan prosedur pelayanan yang mudah, cepat, tepat, serta mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- c) Kejelasan dan kepastian (transparansi), meliputi prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif, satuan kerja atau pejabat yang bertanggung jawab memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- d) Keterbukaan, yang mensyaratkan bahwa informasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan harus dikomunikasikan secara terbuka sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.
- e) Efisiensi, dengan membatasi kebutuhan pelayanan hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian target pelayanan.
- f) Ketepatan waktu, dengan menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan.



- g) Responsif, tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
- h) Adaptif, cepat beradaptasi terhadap tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang terus berkembang.

2.1.3 Kendala Pelayanan Publik

Menurut (Safrijal et al., 2016) Ada dua hambatan dalam penyediaan layanan publik, yakni kendala internal dan eksternal. Kendala internal mencakup kurangnya pemahaman oleh aparat terkait prinsip-prinsip Good Governance, kurangnya fasilitas yang memadai, dan kurangnya disiplin aparat selama jam kerja. Sementara itu, kendala eksternal mencakup minimnya partisipasi masyarakat, kurangnya pengawasan dari pemerintah, dan keterbatasan anggaran untuk memenuhi kebutuhan fasilitas pelayanan.

2.1.4 Teori Pemerintahan

Pemerintah secara etimologis berasal dari kata Yunani, 'kubernan' atau nahkodah kapal. Ini berarti melihat ke depan [Surbakti, 2002:167]. Pendapat lain menyatakan bahwa pemerintahan berasal dari kata 'perintah'. Kata perintah memiliki empat unsur. Pertama, ada dua pihak yang saling terikat. Kedua, kedua pihak saling memiliki hubungan kontraktual. Ketiga, pihak



yang memerintah memiliki kewenangan. Keempat, pihak yang diperintah memiliki ketaatan [Martini dan Juwono, 2015; 17].

Amien Rais dan rekan-rekannya mendefinisikan pemerintahan sebagai kelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas dalam menggunakan kekuasaan [Rais dkk, 1985; 189 dalam Fatur Rahman (2018)].

2.1.4 Teori Dekonsentrasi

Menurut Andi Pitono (2012) Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang dan Pemerintah atau Kepala Wilayah atau Kepala Instansi Vertikal tingkat atasnya kepada Pejabat-Pejabatnya di daerah. Instansi Vertikal adalah perangkat dari Departemen-Departemen atau Lembaga-Lembaga Pemerintah bukan Departemen yang mempunyai lingkungan kerja di Wilayah yang bersangkutan.

Wilayah Administratif, selanjutnya disebut Wilayah, adalah lingkungan kerja perangkat Pemerintah yang menyelenggarakan pelaksanaan tugas pemerintahan umum di daerah. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang meliputi bidang-bidang :

- a. ketentraman dan ketertiban,
- b. politik,
- c. koordinasi pengawasan dan



- d. urusan pemerintahan lainnya yang tidak termasuk dalam tugas sesuatu Instansi dan tidak termasuk urusan rumah tangga Daerah.

Dalam rangka pelaksanaan asas dekonsentrasi, wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi dalam Wilayah-wilayah Propinsi dan Ibukota Negara. Wilayah Provinsi dibagi dalam Wilayah-wilayah Kabupaten. Wilayah Kabupaten dibagi dalam Wilayah-wilayah Kecamatan.

Apabila dipandang perlu sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangannya, dalam Wilayah Kabupaten dapat dibentuk Kota Administratif yang pengaturannya ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

Setiap Wilayah dipimpin oleh seorang Kepala Wilayah. Kepala Wilayah meliputi :

- a. Provinsi dan Ibukota Negara disebut Gubernur;
- b. Kabupaten disebut Bupati;
- c. Kotamadya disebut Walikotamadya;
- d. Kota Administratif disebut Walikota;
- e. Kecamatan disebut Camat.

Kepala Wilayah sebagai Wakil Pemerintah adalah penguasa tunggal di bidang pemerintahan dalam wilayahnya dalam arti



memimpin pemerintahan, mengkoordinasikan pembangunan dan membina kehidupan masyarakat di segala bidang.

Menurut UU Nomor 5 Tahun 1974 bahwa wewenang, tugas dan kewajiban Kepala Wilayah adalah:

- a. membina ketenteraman dan ketertiban di wilayahnya sesuai dengan kebijaksanaan ketenteraman dan ketertiban yang ditetapkan oleh Pemerintah;
- b. melaksanakan segala usaha dan kegiatan di bidang pembinaan ideologi Negara dan politik dalam negeri serta pembinaan kesatuan Bangsa sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Pemerintah;
- c. menyelenggarakan koordinasi atas kegiatankegiatan Instansi-instansi Vertikal dan antara Instansi-Instansi Vertikal dengan Dinas-dinas Daerah, baik dalam perencanaan maupun pelaksanaan untuk mencapai dayaguna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
- d. Membimbing dan mengawasi penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
- e. Mengusahakan secara terus-menerus agar segala peraturan perundang-undangan dan Peraturan Daerah dijalankan oleh InstansiInstansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah serta pejabat-pejabat yang ditugaskan untuk itu serta mengambil segala tindakan yang dianggap



perlu untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pemerintahan;

- f. Melaksanakan segala tugas pemerintahan yang dengan atau berdasarkan peraturan perundang-undangan diberikan kepadanya;
- g. Melaksanakan segala tugas pemerintahan yang tidak termasuk dalam tugas sesuatu Instansi lainnya.

Dalam konteks administrasi pemerintah di tingkat Kelurahan, diperlukan keterbukaan, tanggung jawab, responsivitas, dan kreativitas dari semua tingkatan pegawai Aparatur Sipil Negara. Di era globalisasi saat ini, kemampuan sumber daya manusia untuk menyediakan layanan administratif yang teratur dan responsif menjadi sangat penting dalam menghadapi berbagai tantangan dengan tepat, cerdas, dan efisien (Regurius et al., 2021).

Berdasarkan pasal 1 ayat 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, berbunyi Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat kerja kabupaten / kota dalam wilayah kerja kecamatan. Dalam pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 disebutkan bahwa :



- a) Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan;

- b) Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui camat;
- c) Lurah diangkat oleh Walikota/Bupati atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil;
- d) Syarat-syarat Lurah meliputi :
 1. Pangkat/golongan minimal penata (III/C)
 2. Masa kerja minimal 10 tahun.
 3. Kemampuan teknis dibidang adminisitrasi pemerintahan dan memahami keadaan sosial budaya masyarakat setempat.

Fungsi Kelurahan (Robial, Daniel Filterianto dalam Nelvi Salim, 2022) Dalam pelaksanaan tugasnya, Kelurahan menyelenggarakan fungsi:

- a) Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan
- b) Pelaksanaan program dan kegiatan peberdayaan masyarakat
- c) Penyelenggaraan pelayanan maasyarakat di wilayah Kelurahan
- d) Penyelenggaraan dan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah
- e) Pelaksanaan pemeliharaan prasana dan fasilitasi peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat di wilayah Kelurahan.



enyusunan dan sinkronisasi usulan program dan kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan

- g) Pembinaan lembaga sosial kemasyarakatan dan swadaya gotong royong masyarakat
- h) Pembinaan lembaga sosial kemasyarakatan dan swadaya gotong royong masyarakat.
- i) Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan/pimpinan

Sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam Konteks Undang-undang 23 Tahun 2014, hubungan pembinaan camat kepada lurah sudah merupakan kewajiban yang melekat pada dirinya, mengingat lurah adalah bawahan camat. Aparat Pemerintahan yang terdepan sebagai ujung tombak pemerintahan negara desa/kelurahan.

Kelurahan adalah satuan wilayah terkecil dalam suatu Kecamatan dalam suatu wilayah Kabupaten/Kota. Kecamatan mempunyai fungsi sebagai satuan kerja pelayanan kepada masyarakat berdasarkan sebagian kewenangan yang diberikan oleh camat kepada lurah. Oleh karena itu, pemerintah Kelurahan bertanggung jawab melaksanakan sebagian tugas pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat di wilayah Kelurahan sesuai dengan batas kewenangan yang diberikan oleh camat.

Kelurahan perlu memiliki kemandirian dan akuntabilitas publik yang sesuai dalam interaksinya dengan masyarakat di wilayah kerjanya. Sebagai unit pelaksana pemerintahan terendah di bawah



Kecamatan, Lurah dapat mengkoordinasikan berbagai jenis pelayanan yang mencakup kebutuhan dasar masyarakat seperti pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM) dan penyuluhan masyarakat.

2.1.5 Konsep Laskar Pelangi

Laskar Pelangi adalah sebuah konsep yang diperkenalkan oleh Ir. Moh Ramdhan Pomanto, Wali Kota Makassar. Konsep ini bertujuan untuk mengubah status pekerja honorer menjadi Laskar Pelangi, yaitu tenaga kerja semi outsourcing yang memberikan pelayanan publik dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi. Nama Laskar Pelangi diambil dari novel terkenal Indonesia berjudul sama karya Andrea Hirata, yang menceritakan perjuangan sekelompok pelajar dalam mengatasi kemiskinan dan mengejar pendidikan di sebuah kota kecil di Pulau Belitung.

Program Laskar Pelangi bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan publik dan mengurangi ketergantungan pada tenaga kerja sementara. Melalui program ini, tenaga kerja Laskar Pelangi ditawarkan lapangan kerja yang lebih stabil dan memiliki reputasi dalam memberikan pelayanan publik. Diharapkan bahwa dengan konsep itu, tenaga kerja Laskar Pelangi akan menjadi lebih bertanggung jawab, efektif, dan fokus dalam melayani pelanggan.



Program Laskar Pelangi juga mendorong nilai-nilai kejujuran, kesopanan, dan keterbukaan dalam memberikan pelayanan publik.

Dengan memperkenalkan konsep Laskar Pelangi, Wali Kota Makassar berharap dapat menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih baik dan profesional. Tujuan utamanya adalah agar masyarakat dapat merasakan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Program ini juga memiliki peran penting dalam meningkatkan citra dan reputasi Kota Makassar di mata masyarakat dan wisatawan.

Melalui upaya Laskar Pelangi, diharapkan Kota Makassar dapat menjadi contoh bagi daerah lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengurangi ketergantungan pada tenaga kerja sementara. Selain itu, diharapkan pula bahwa program ini akan memberikan dampak positif bagi ekonomi lokal dengan menciptakan lapangan kerja yang lebih stabil dan berkualitas.

2.2 KERANGKA PEMIKIRAN

Pada prinsipnya setiap individu memerlukan pelayanan dalam upaya mencapai tujuan yang diharapkan. Wajar apabila pelayanan dianggap sebagai bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Menurut Moenir (2002:6), pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu kepada konsumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.



Konsumen dalam konteks ini merujuk pada orang-orang yang memperoleh manfaat dari kegiatan yang dilakukan oleh organisasi penyedia jasa.

Menurut Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi (2006:5), Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan melalui serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik. Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik oleh negara adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam penelitian ini pelayanan diberikan oleh aparat kelurahan Bira, yang ujung tombaknya dilakukan oleh Laskar Pelangi. Pihak yang dilayani adalah anggota masyarakat Kelurahan Bira yang membutuhkan layanan.

Dalam melakukan pelayanan publik, tentu menghadapi hambatan dan tantangan. Menurut (Safrijal et al., 2016) Ada dua hambatan dalam penyediaan layanan publik, yakni kendala internal dan eksternal. Kendala internal mencakup kurangnya pemahaman oleh aparat terkait prinsip-prinsip Good Governance, kurangnya fasilitas yang memadai, dan kurangnya disiplin aparat selama jam kerja. Sementara itu, kendala eksternal mencakup minimnya partisipasi masyarakat, kurangnya pengawasan dari pemerintah,



dan keterbatasan anggaran untuk memenuhi kebutuhan fasilitas pelayanan.



Skema Kerangka Pemikiran

