BAB II

TINJAUAN TEORITIK

2.1. Peran

2.1.1. Definisi Peran

Teori peran adalah sebuah teori yang digunakan dalam dunia sosiologi, psikologi dan antropologi yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi maupun disiplin ilmu. Teori peran berbicara tentang istilah "peran" yang biasa digunakan dalam dunia teater, dimana seorang aktor dala teater harus bermain sebagai tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berprilaku secara tertentu. Posisi seorang aktor dalam teater dinalogikan dengan posisi seseorang dalam masyarakat, dan keduanya memiliki kesamaan posisi.[23]

Peran diartikan pada karakterisasi yang disandang untuk dibawakan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas drama, yang dalam konteks sosial peran diartikan sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial. Peran seorang aktor adalah batasan yang dirancang oleh aktor lain, yang kebetulan sama- sama berada dalam satu penampilan/ unjuk peran (*role perfomance*).[24]

---

[23] Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori- Teori Psikologi Sosial,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), Hlm.215

[24] Edy Suhardono, *Teori Peran (Konsep, Derivasi dan Implikasinya),* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1994), Hal. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari paparan diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa teori peran adalah teori yang berbicara tentang posisi dan prilaku seseorang yang diharapkan dari padanya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berada dalam kaitannya dengan adanya orang- orang lain yang berhubungan dengan orang atau aktor tersebut. Pelaku peran menjadi sadar akan struktur sosial yang didudukinya, oleh karena itu seorang aktor berusaha untuk selalu nampak "mumpuni" dan dipersepsi oleh aktor lainnya sebagai "tak menyimpang" dari sistem harapan yang ada dalam masyarakat.[25]

2.1.2. Aspek- aspek Peran

Biddle dan Thomas membagi peristilahan dalam teori peran dalam empat golongan, yaitu:[26]

1. Orang- orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial
2. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut
3. Kedudukan orang- orang dalam perilaku
4. Kaitan antara orang dan perilaku

2.1.2.1. Orang Yang Berperan

Berbagai istilah tentang orang- orang dalam teori peran. Orang- orang yang mengambil bagian dalm interaksi sosial dapat dibagi dalam dua golongan sebagai berikut :

[25] *Ibid.*, Hlm.4
[26] Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori- Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), Hlm.215

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. *Aktor* atau pelaku, yaitu orang yang sedang berprilaku menuruti suatu peran tertentu.

b. *Target* (sasaran) atau orang lain, yaitu orang yang mempunyai hubungan dengan aktor dan perilakunya.

Aktor maupun target bisa berupa individu ataupun kumpulan individu (kelompok). Hubungan antara kelompok dengan kelompok misalnya terjadi antara sebuah paduan suara (aktor) dan pendengar (target). Biasanya istilah aktor diganti dengan *person, ego,* atau *self.* Sedangkan target diganti dengan istilah *alter-ego, ego,* atau *non-self.*[27]

Dengan demikian dapat dilihat bahwa sebenarnya teori peran digunakan untuk menganalisis setiap hubungan atara dua orang atau banyak orang. Menurut cooley dan Mead, hubungan antara aktor dan target adalah untuk membentuk identitas aktor *(person, ego, self)* yang dalam hal ini dipengaruhi oleh penilaian atau sikap orang- orang lain (target) yang telah digeneralisasikan oleh aktor. Secord dan Backman berpendapat bahwa aktor menempati posisi pusat tersebut *(focal position)*, sedangkan target menempati posisi padanan dari posisi pusat tersebut *(counter position)*. Maka dapat dilihat bahwa, target dalam teori peran berperan sebagai pasangan *(partner)* bagi aktor.

[27] *Ibid.*, Hlm. 216

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.1.2.2. Perilaku Dalam Peran

Biddle dan Thomas membagi lima indikator tentang perilaku dalam kaitanya dengan peran sebagai berikut :

a. Harapan tentang peran (*expectation)*

Harapan tentang peran adalah harapan- harapan orang lain tentang perilaku yang pantas, yang seharusnya ditunjukkan oleh seseorang yang mempunyai peran tertentu. Harapan tentang perilaku ini bisa berlaku umum, bisa merupakan harapan dari segolongan orang saja, dan bisa juga merupakan harapan dari satu orang tertentu.[28]

b. Norma (*norm*)

Secord dan Backman berpendapat bahwa, norma hanya merupakan salah satu bentuk harapan. Secord dan Backman membagi jenis- jenis harapan sebagai berikut :[29]

1. Harapan yang bersifat meramalkan *(anticipatory)*, yaitu harapan tentang suatu perilaku yang akan terjadi.
2. Harapan normatif *(role expectation)*, yaitu keharusan yang menyertai suatu peran. Harapan normatif ini dibagi lagi ke dalam dua jenis:
   - Harapan yang terselubung *(convert)*, yaitu harapan itu tetap ada walaupun tidak diucapkan.

[28] *Ibid.*, Hlm. 217
[29] *Ibid.*, Hlm. 217- 218

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Harapan yang terbuka *(overt)*, yaitu harapan yang diucapkan. Harapan jenis ini dinamai tuntutan peran (*role demand*). Tuntutan peran melalui proses internalisasi dapat menjadi norma bagi peran yang bersangkutan.

c. Wujud perilaku dalam peran (*performance*)

Peran diwujudkan dalam perilaku oleh aktor. Wujud perilaku dalam peran ini nyata dan bervariasi, berbeda- beda dari satu aktor ke aktor yang lain. Variasi tersebut dalam teori peran dipandang normal dan tidak ada batasnya.

Teori peran tidak cenderung mengklasifikasikan istilah-istilahnya menurut perilaku khusus, melainkan berdasarkan klasifikasinya pada sifat asal dari perilaku dan tujuannya (motivasinya). Sehingga, wujud perilaku peran dapat digolongkan misalnya kedalam jenis hasil kerja, hasil sekolah, hasil olahraga, pendisiplinan anak, pencari nafkah, pemeliharaaan ketertiban, dan lain sebagainya.[30]

Peran dilihat wujudnya dari tujuan dasarnya atau hasil akhirnya, terlepas dari cara mencapai tujuan atau hasil tersebut. Namun tidak menutup kemungkinan adanya cara-cara tertentu dalam suatu peran yang mendapat sanksi dari masyarakat. Suatu cara menjadi penting dalam perwujudan

[30] *Ibid.*, Hlm. 218- 219

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peran, ketika cara itu bertentangan dengan aspek lain dari peran. Dengan demikian, seorang aktor bebas untuk menentukan cara- caranya sendiri selama tidak bertentangn dengan setiap aspek dari peran yang diharapkan darinya.[31]

Terkait perwujudan peran, ada 2 pendapat, yaitu:

1. Sarbin menyatakan bahwa perwujudan peran dapat dibagi dalam tujuh golongan menurut intensitasnya berdasarkan keterlibatan diri *(self)* aktor dalam peran yang dibawakannya. Tingkat intensitas yang terendah adalah keadaan di mana diri aktor sangat tidak terlibat. Perilaku peran dibawakan secara otomatis dan mekanistis saja. Sedangkat tingkat yang tertinggi akan terjadi jika aktor melibatkan seluruh pribadinya dalam perilaku peran yang sedang dikerjakan.[32]
2. Goffman meninjau perwujudan peran dari sudut yang lain. Dia memperkenalkan istilah permukaan *(front)*, yaitu untuk menunjukkan perilaku- perilaku tertentu yang diekspresikan secara khusus agar orang lain mengetahui dengan jelas peran si pelaku (aktor).[33]

d. Penilaian (*evaluation*) dan sanksi (*sanction*)

Jika dikaitkan dengan peran, penilaian dan sanksi agak sulit dipisahkan pengertiannya. Biddle dan Thomas

[31] *Ibid.*, Hlm. 219
[32] *Ibid.*, Hlm. 219- 220
[33] *Ibid.*, Hlm. 220

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengatakan bahwa antara penilaian dan sanksi didasarkan pada harapan masyarakat (orang lain) tentang norma. Penilaian peran dalam teori peran adalah kesan positif atau negatif yang diberikan oleh masyarakat berdasarkan norma yang berlaku terhadap suatu perilaku yang dilakukan oleh aktor. Sedangkan sanksi yang dimaksud adalah usaha yang dilakukan seorang aktor dalam mempertahankan suatu nilai positif atau agar perwujudan peran diubah sedemikian rupa sehingga hal yang tadinya dinilai negatif berubah menjadi positif.[34]

Menurut Biddle dan Thomas, penilaian maupun sanksi dapat datang dari orang lain *(eksternal)* dari dalam diri sendiri *(internal)*. Jika penilaian dan sanksi datang dari luar, berarti bahwa penilaian dan sanksi terhadap peran itu ditentukan oleh perlaku orang lain. Jika penilaian dan sanksi datang dari dalam diri sendiri, maka pelaku sendirilah yang memberi nilai dan sanksi berdasarakan pengetahuannya tentang harapan- harapan dan norma- norma masyarakat. Biasanya penilaian dan sanksi internal terjadi pada peran-peran yang dianggap penting oleh individu yang bersangkutan, sedangkan penilaian dan sanksi eksternal lebih

[34] *Ibid.*, Hlm. 220

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sering berlaku pada peran dan norma yang kurang penting bagi individu tersebut.[35]

Kemudian Biddle dan Thomas penilaian dan sanksi eksternal disebut juga sebagai penilaian dan sanksi terbuka *(overt)*, sedangkan yang internal disebutnya tertutup *(covert)*. Hal tersebut karena penilaian dan sanksi didasarkan pada harapan tentang norma yang timbul dari orang lain yang dikomunikasikan melalui perilaku yang terbuka *(overt)*. Tanpa adanya pernyataan melalui perilaku yang terbuka, seseorang tidak dapat memperoleh penilaian dan sanksi atas perilakunya.[36]

Menurut Merton dan Kitt mengemukakan bahwa, setiap orang memerlukan kelompok rujukan *(reference group)* tertentu dalam memberikan penilaian dan sanksi. Dan fungsi kelopok rujukan tersebut ada dua macam, yaitu :[37]

1. Fungsi normatif, dalam fungsi ini kelompok mendesakkan suatu standar tertentu bagi perilaku dan keyakinan/ kepercayaan anggotanya. Terlepas dari benar- salahnya standar itu, kelompok mempunyai cukup kekuatan atas individu- individu sehingga *mau-tidak-mau* individu mengikuti standar tersebut. Jika norma- norma itu diserap (diinternalisasikan) oleh individu, maka terbentuklah nilai

[35] *Ibid.*, Hlm. 220- 221
[36] *Ibid.*, Hlm. 221
[37] *Ibid.*, Hlm. 222

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam diri individu itu, yang selanjutnya akan menjadi pedoman bagi tingkah laku dan kepercayaan.

2. Fungsi komparatif (perbandingan), dalam fungsi ini kelompok hanya dijadikan alat pembanding bagi individu, untuk mengetahui apakah perilaku atau kepercayaannya sudah benar atau masih salah (untuk mengecek kebenaran objektif). Perbandingan ini dapat dilakukan dengan melibatkan diri dalam kelompok maupun tidak. Dalam hal yang terakhir individu hanya memanfaatkan kelompok untuk tujuan normatif.

2.1.2.3. Kedudukan dan Perilaku Orang Dalam Peran

Kedudukan adalah sekumpulan orang yang secara bersama-sama (kolektif) diakui perbedaannya dari kelompok- kelompok yang lain berdasarkan sifat- sifat yang mereka miliki bersama, perilaku yang sama- sama mereka perbuat, dan reaksi orang-orang lain terhadap mereka bersama. Ada tiga faktor yang mendasari penempatan seseorang dalam posisi tertentu, yaitu:[38]

1. Sifat- sifat yang dimiliki bersama seperti jenis kelamin, suku bangsa, usia atau ketiga sifat itu sekaligus. Semakin banyak sifat yang dijadikan dasar kategori kedudukan, semakin sedikit orang yang dapat ditempatkan dalam kedudukan itu.

[38] *Ibid.*, Hlm. 222- 223

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Perilaku yang sama seperti penjahat (karena perilaku jahat), olahragawan, atau pemimpin. Perilaku ini dapat diperinci lagi sehingga kita memperoleh kedudukan yang lebih terbatas. Selain itu, penggolongan kedudukan berdasarkan perilaku ini dapat bersilang dengan penggolongan berdasarkan sifat, sehingga membuat kedudukan semakin eksklusif.
3. Reaksi orang terhadap mereka.

2.1.2.4. Kaitan Orang dan Perilaku

Biddle dan Thomas mengemukakan bahwa kaitan (hubungan) yang dapat dibuktikan atau tidak adanya dan dapat diperkirakan kekuatannya adalah kaitan antara orang dengan perilaku dan perilaku dengan perilaku. Kaitan antara orang dengan orang dalam teori peran ini tidak banyak dibicarakan. Kriteria untuk menetapkan kaitan- kaitan tersebut di atas diantaranya yaitu :[39]

a) Kriteria Kesamaan

1. Diferensiasi *(differentiation)*, yaitu seperti norma untuk anggota suatu kelompok sosial tertentu sangat berbeda dari norma- norma untuk orang- orang yang bukan anggota kelompok itu. Hubungan antara kedua jenis norma itu adalah diferensiasi, yaitu ditandai oleh adanya ketidaksamaan.

[39] *Ibid.*, Hlm. 226- 229

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Konsensus *(consensus)*, yaitu kaitan antara perilaku-perilaku yang berupa kesepakatan mengenai suatu hal tertentu. Hal yang disepakati bersama itu biasa berupa preskripsi, penilaian, deskripsi, dan sanksi, sedangkan bentuk konsensus sendiri bias *overt* atau *kovert.* Jenis- jenis konsensus antara lain sebagai berikut :
   a. konsensus tentang preskripsi yang *overt*, berupa konsensus tentang norma,
   b. konsensus tentang preskripsi yang *kovert*, berupa harapan- harapan tertentu,
   c. konsensus tentang penilaian yang *overt* berupa konsensus tentang nilai,

   Jika konsensus ditandai oleh kesamaan pandangan, maka ada pula kaitan antara perilaku- perilaku yang ditandai oleh tidak adanya persamaan pandangan. Keadaan ini disebut disensus *(dissensus)*, ada dua bentuk disensus menurut Biddle dan Thomas, yaitu:
   a. Disensus yang tidak terpolarisasi, yaitu ada beberapa pendapat yang berbeda- beda.
   b. Disensus yang terpolarisasi, yaitu ada dua pendapat yang saling bertentangan. Disensus yang terpolarisasi ini disebut juga konflik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Konflik peran, berdasarkan adanya disensus yang terpolarisasi yang menyangkut peran, yaitu suatu hal yang sangat menarik perhatian ahli- ahli psikologi sosial dan sosiologi. Ada dua macam konflik peran, yaitu konflik antarperan *(inter-role conflict)* yang disebabkan oleh ketidak jelasan antara perilaku yang diharapkan dari satu posisi dengan posisi lainnya pada satu aktor, dan konflik dalam peran *(intra-role conflict)* yang disebabkan oleh tidak jelasnya perilaku yang diharapkan dari suatu posisi tertentu.
4. Keseragaman, yaitu kaitan dua orang lebih memiliki peran yang sama.
5. Spesialisasi, yaitu kaitan orang dan prilaku dalam satu kelompok dibedakan menurut posisi dan peran yang diharapkan dari mereka.
6. Konsistensi, yaitu kaitan antara perilaku dengan perilaku sebelumnya yang saling menyambung. Sebagai lawan dari konsistensi adalah inkonsistensi *(inconsistency)* yang memiliki dua jenis, yaitu:
   a. Inkonsistensi logis, misalnya anjuran membunuh dalam peperangan adalah inkonsistensi dengan firman tuhan dalam 10 perintah tuhan bahwa “kau tidak boleh membunuh”

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Inkonsistensi kognitif, yaitu adanya dua atau lebih perilaku yang inkonsistensi pada satu orang. Contoh, seseorang menjadi anggota polisi, tetapi ia juga menjadi kepala perampok.

b) Derajat Saling Ketergantungan

Derajat saling ketergantungan, pada kaitan ini suatu hubungan orang- perilaku akan mempengaruhi, menyebabkan, atau menghambat hubungan orang- perilaku yang lain.

1. Rangsangan dan hambatan *(facilitation & bidrance)*, ada tiga jenis saling ketergantungan yaitu pertama, tingkah laku A merangsang atau menghambat tingkah laku B. Kedua, tingkah laku A dan B saling merangsang atau menghambat. Ketiga, tingkah laku A dan B tidak saling tergantung.[40]
2. Ganjaran dan harga *(reward & cost)*, Biddle dan Thomas mengemukakan tiga jenis ketergantungan yang menyangkut ganjaran dan harga untuk perilaku- perilaku yang saling berkaitan yaitu pertama, tingkah laku A menetukan ganjaran yang diterima atau harga yang harus dibayar oleh B. Kedua, tingkah laku A dan B saling menentukan ganjaran atau harga masing- masing. Ketiga, tingkah laku A

[40] *Ibid.*, Hlm. 229

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan B tidak saling menentukan ganjaran atau harga masing-masing.[41]

c) Gabungan antara Derajat Kesamaan dan Saling Ketergantungan :[42]

1. Konformitas *(conformity)*, yaitu kesamaan atau kesesuaian antara perilaku seseorang dengan perilaku orang lain atau perilaku seseorang dengan harapan orang lain tentang perilakunya. Konsep ini sangat penting dalam teori peran.
2. Penyesuaian *(adjustmen)*, yaitu perbedaan atau ketidaksesuaian antara perilaku seseorang dengan perilaku orang lain atau perilaku seseorang dengan harapan orang lain tentang perilakunya.
3. Kecermatan *(accuracy)*, yaitu ketepatan penggambaran (deskripsi) suatu peran. Deskripsi peran yang cermat *(accurate)* adalah deskripsi yang sesuai dengan harapan-harapan tentang peran itu dan sesuai dengan perilaku nyata yang ditunjukkan oleh orang yang memegang peran itu.

Dalam penelitian ini teori peran digunakan sebagai kerangka deskriptif dan evaluatif terhadap tindakan dan perilaku *The Sunan Giri Foundation* (SAGAF) Gresik. Tindakan dan perilaku mereka dilukiskan dalam konteks posisi sosial yang mereka miliki di Kabupaten Gresik sebagai organisasi kepemudaan. Posisi ini ditentukan oleh beberapa

[41] *Ibid.*, Hlm. 229- 230
[42] *Ibid.*, Hlm. 230

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

aspek sosial termasuk norma, tuntutan, dan tata aturan yang ada di lingkungan Kabupaten Gresik. Posisi mereka juga ditentukan oleh peran yang dijalankan orang lain pada posisi serupa pada kapasitas yang mereka miliki sebagai individu dalam posisi tersebut.

2.1.3. Perbedaan Peran dan Kedudukan

Kedudukan sendiri sering diartikan sebagai tempat atau posisi seseorang dalam suatu kelompok sosial. Dengan demikian, seseorang dikatakan mempunyai beberapa kedudukan karena biasanya dia ikut serta dalam berbagai pola kehidupan yang beragam.

Dalam pengertiannya, peran (*role*) adalah sesuatu yang diharapkan yang dimiliki oleh individu yang mempunyai kedudukan lebih tinggi dalam kehidupan masyarakat.[43] Peran erat kaitannya dengan status,[44] dimana di antara keduanya sangat sulit dipisahkan. Peran adalah pola perilaku yang terkait dengan status. Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan kewajiban sesuai dengan kedudukan maka ia menjalankan suatu peran.

Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah hanya sebatas kepentingan ilmu pengetahuan. Tidak ada peran tanpa adanya kedudukan dan begitu juga tidak ada kedudukan yang tidak mempunyai peran di masyarakat secara langsung.[45]

---

[43] Peter Salim dan Yeni Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern English Press, 1991), hal: 1132
[44] Soerjono Soekanto, *Memperkenalkan Sosiologi*, (Jakarta: Rajawali, 1982), hal: 33
[45] Ralph Linton, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali, 1984), hal: 268

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setiap orang mempunyai peranan masing-masing dalam kehidupannya sesuai dengan pola lingkungan hidupnya. Hal ini berarti bahwa peranan menentukan terhadap perbuatan bagi seseorang. Pentingnya peran adalah dengan adanya peran yang diperoleh dari kedudukan akan bisa menentukan dan mengatur perilaku masyarakat atau orang lain.

2.2. Pemuda

2.2.1. Pengertian Pemuda

Pemuda adalah individu yang bila dilihat secara fisik sedang mengalami perkembangan dan secara psikis sedang mengalami perkembangan emosional, sehingga pemuda merupakan sumber daya manusia pembangunan baik saat ini maupun masa datang.

Sebagai calon generasi penerus yang akan menggantikan generasi sebelumnya. Secara internasional, *World Health Organization* (WHO) menyebut sebagai *"young people"* dengan batas usia 10-24 tahun, sedangkan usia 10-19 tahun disebut *"adolescenea"* atau remaja. Definisi yang kedua, pemuda adalah individu dengan karakter yang dinamis, bahkan bergejolak dan optimis namun belum memiliki pengendalian emosi yang stabil.[46]

Ortegal Gesset, memandang pemuda sebagai masa sentral. Ia memandang pemuda dari teori lingkungan hidup (*life cycle theory*). Ia

[46] Teddy Mulyana, *Cultures and communication an Indonesian scholar's perspective,* (Bandung: Remaja Rosdakrya, 2012), Hlm.12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membagi generasi menajdi lima masa, yaitu: (1) anak-anak, (2) remaja, (3) pemuda, (4) dewasa, dan (5) tua.[47]

Pendapat Gesset tersebut, tampaknya ada kemiripan dengan pembagian periode menurut masyarakat Jawa. Di masyarakat Jawa, telah lama dikenal istilah *windu* dan *tumbuk* dalam membagi masa kehidupan manusia. Istilah *windu* menunjukkan masa waktu delapan tahunan, dan *tumbuk* menunjuukan waktu 32 tahunan menurut tahun Jawa.

Berdasarkan pembagian periodesasi masyarakat Jawa tersebut, daur kehidupan manusia dibagi menjadi lima pula. Periode pertama adalah *windu pertama* (0,0 - 7 tahun 9 bulan) disebut masa anak-anak. *Windu kedua* (7 tahun 10 bulan - 15 tahun 6 bulan) disebut masa remaja. *Windu ketiga* (15 tahun 7 bulan -23 tahun 9 bulan) disebut masa remaja akhir atau pemuda awal. *Windu keempat* (23 tahun 10 bulan - 31 tahun 5 bulan) disebut masa dewasa awal atau masa transisi dari pemuda akhir ke dewasa (atau disebut pemuda matang. *Windu kelima* (31 tahun 6 bulan - 62 tahun 2 bulan) sebut masa dewasa.

Sedangkan Pemuda menurut Undang-Undang No. 40 tahun 2009, yakni Warga negara Indonesia yang memasuki periode penting pertumbuhan dan perkembangan yang berusia 16 (enam belas) sampai 30 (tiga puluh) tahun; dan Kepemudaan adalah berbagai hal yang

[47] Arbi Sanit, *Perwakilan Politik di Indoensia,* (Jakarta: , 1985), Hlm. 132

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berkaitan dengan potensi, tanggung jawab, hak, karakter, kapasitas, aktualisasi diri, dan cita-cita pemuda.[48]

2.2.2. Pemuda dalam Pandangan Islam

Agama Islam mempunyai perhatian yang sangat besar mengenai pertumbuhan dan perkembangan para pemuda, karena merekalah yang akan menjadi tokoh di masa yang kan datang, yang akan menggatikan dan mewarisi tugas-tugas mulia dari orangtuanya. Salah satu hadist Nabi Muhammad SAW.

اِغْتَنِمْ خَمْسًا قَبْلَ خَمْسٍ : شَبَابَكَ قَبْلَ هَرَمِكَ وَ صِحَّتَكَ قَبْلَ سَقَمِكَ
وَ غِنَاكَ قَبْلَ فَقْرِكَ وَ فَرَاغَكَ قَبْلَ شَغْلِكَ وَ حَيَاتَكَ قَبْلَ مَوْتِكَ

"Manfaatkanlah lima perkara sebelum lima perkara (1) Waktu mudamu sebelum datang waktu tuamu, (2) Waktu sehatmu sebelum datang waktu sakitmu, (3) Masa kayamu sebelum datang masa kefakiranmu, (4) Masa luangmu sebelum datang masa sibukmu, (5) Hidupmu sebelum datang matimu." (HR. Al-Hakim)

Dalam surat Al-Kahfi ayat 10 dan 13 dijelaskan:

إِذْ أَوَى الْفِتْيَةُ إِلَى الْكَهْفِ فَقَالُوا رَبَّنَا آتِنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً وَهَيِّئْ لَنَا مِنْ أَمْرِنَا رَشَدًا

"(Ingatlah) tatkala para pemuda itu mencari tempat berlindung ke dalam gua, lalu mereka berdo'a: "Wahai Tuhan kami, berikanlah rahmat kepada kami dari sisi-Mu dan sempurnakanlah bagi kami petunjuk yang lurus dalam urusan kami (ini)." (QS. Al-Kahfi:10)[49]

---

[48] *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2009*, (Jakarta: Kemepora RI, 2014), Hlm.2

[49] Departemen Agama RI, *"Al-Qur'an Dan Terjemahnya Al- Hikmah"*, (Bandung: Diponegoro, 2010), Hlm. 294

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

نَّحْنُ نَقُصُّ عَلَيْكَ نَبَأَهُم بِالْحَقِّ إِنَّهُمْ فِتْيَةٌ آمَنُوا بِرَبِّهِمْ وَزِدْنَاهُمْ هُدًى

"Sesungguhnya mereka (ashabul kahfi) adalah para pemuda yang beriman kepada Rabbnya dan Kami tambahkan kepada mereka petunjuk / hidayah" (QS. Al-Kahfi: 13)[50]

Ayat ini menceritakan tentang kisah Ash-habul Kahfi (para pemuda penghuni gua). Mereka rela meninggalkan kampung halamannya, meninggalkan keluarganya, serta teman-temannya demi menyelamatkan keimanan dan aqidah kepada Tuhannya (Allah).

Seorang pemuda hendaknya memiliki konsistensi yang tinggi dalam memegang teguh prinsip-prinsip yang telah diyakininya sesuai dengan ajaran agamanya. Pemuda bukanlah seseorang yang dengan mudah tergiur oleh indahnya godaan dunia yang hanya akan melunturkan aqidah dan keyakinannya terhadap ajaran agamanya.

Seorang pemuda harus memiliki standar moralitas, berwawasan, bersatu, optimis dan teguh dalam pendirian serta konsisten dalam perkataan. Seperti tergambar pada kisah Ash-habul Kahfi diatas.

2.2.3. Karakteristik Pemuda

Pemuda memiliki andil besar dalam sejarah kebangkitan bangsa. Maju mundurnya bangsa tergantung pada kondisi para pemudanya. Jika pemudanya memiliki jiwa yang maju, jiwa besar, dan jiwa

[50] *Ibid.*, Hlm. 294

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepemimpinan, maka bangsa itu akan maju, besar dan mampu memimpin peradaban dunia.

Sebaliknya, jika pemudanya menghabiskan waktunya untuk hal-hal yang tidak bermanfaat, apalagi bertentangan dengan nilai-nilai agama, seperti mabuk-mabukan, tawuran, pornografi, dan pornoaksi, maka masa depan bangsa itu akan suram.

Karakteristik pemuda dapat dilihat pada jiwa yang dimiliki oleh seseorang. Jika orang tersebut memiliki jika yang suka memberontak, penuh inisiatif, kreatif, anti kemapanan, serta ada tujuan lebih membangun kepribadian, maka orang tersebut dapat dikatakan sebagai pemuda. Acuan yang kedua inilah yang pada masa lalu digunakan, sehingga pada saat itu terlihat bahwa organisasi pemuda itu lebih banyak dikendalikan oleh orang-orang yang secara usia sudah tidak muda lagi, tetapi mereka mempunyai jiwa pemuda. Oleh sebab itu kelemahan dari pemikiran yang kedua itu organisasi kepemudaan yang seharusnya digunakan sebagai wadah untuk berkreasi dan mematangkan para pemuda dijadikan kendaraan politik, ekonomi, dan sosial untuk kepentingan perorangan dan kelompok.[51]

Selain didasarkan pada usia, pemuda juga dapat dilihat dari sifat/jiwa yang mengiringinya. Jika didasarkan pada sifat maka pemuda mempunyai ciri-ciri :[52]

[51] Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2011), Hlm. 1
[52] *Ibid.*, Hlm. 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Selalu ingin memberontak terhadap kemapanan. Hal ini lebih disebabkan karena pada usia ini seorang pemuda sedang mencari identitas diri. Keinginan untuk diakui dan ingin mendapatkan perhatian mendorong pemuda untuk berbuat sesuatu yang ”tidak biasa-biasa saja dan sama dengan yang lain”. Ditinjau dari sisi positif perilaku ini akan memunculkan kreatifitas, akan tetapi disisi lain akan muncul penentangan dari pihak lain khususnya pihak orang dewasa yang sudah mapan.
2) Bekerja keras dan pantang menyerah. Sifat kedua ini berhubungan erat dengan sifat pertama. Kerja keras dan pantang menyerah inilah yang mendorong pemuda berlaku revolusioner. Perilaku revolusioner inilah yang memunculkan anggapan bahwa pemuda itu tidak berpikir panjang sehingga akan berpotensi untuk menimbulkan konflik baik itu dengan sesama pemuda maupun dengan orang tua.
3) Selalu optimis. Sifat ini sangat menunjang sifat kerja keras dan pantang menyerah. Sifat optimis ini akan mendorong pemuda selalu bersemangat berusaha untuk mencapai cita-citanya.

Karakteristik pemuda adalah mereka yang selalu bertanya-tanya pada diri sendiri (*wonder*) tentang sesuatu yang mereka lakukan. Jika dirasa ada sesuatu yang kurang tepat, ia akan bertanya pada dirinya lagi apakah ada kesempatan untuk mengubahnya. Gejolak yang demikian akan selalu dialami oleh pemuda dalam pembangunan dalam mencari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peran di masyarakat yang dikehendaki sesuai dengan kedudukan atau fungsinya, sedang ciri oemuda akhir/ pemuda matang (*late youh*) atau pemuda tokoh pada umunya, mengarah pada ciri-ciri yaitu:

a. Memiliki identitas ego yang stabil,
b. Dapat berfikir secara sitematis,
c. Memiliki minat tertentu,
d. Mampu menyesuaikan diri dengan nilai, norma, dan harapan masyarakat,
e. Perkembangan moral mencapai tahap konvensional.

Ciri-ciri pemuda tersebut biasanya aktif dalam kegiatan kemasyarakatan, dan ini merupakan manifestasi dari sifat yang energik, original, spontan dan ideal.[53]

2.2.4. Peran Pemuda

Dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2009 Tentang Kepemudaan, pasal 16 menyebutkan bahwa salah satu peran pemuda adalah sebagai agen perubahan dalam segala aspek pembangunan nasional. Artinya pemuda adalah seorang/ kelompok yang diharapkan mampu membawa perubahan dan harus terlibat dalam proses pembangunan. Partisipasi pemuda dalam pembangunan merupakan

[53] Zaini Rohmad, *Peran Pemuda dalam Pembangunan Masyarakat Pedesaan*, (Bogor: IPB, 1998), Hlm. 64

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keikutsertaan pemuda untuk berkontribusi secara fisik maupun non fisik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pemanfaatan hasil.[54]

Merujuk kembali pada Undang-undang No. 40 tentang Kepemudaan pasal 17 ayat (2), peran aktif pemuda sebagai kontrol sosial diwujudkan dengan:[55]

a) Memperkuat wawasan kebangsaan
b) Membangkitkan kesadaran atas tanggung jawab, hak, dan kewajiban sebagai warga negara
c) Membangkitkan sikap kritis terhadap lingkungan dan penegakan hukum
d) Meningkatkan partisipasi dalam perumusan kebijakan publik
e) Menjamin transparansi dan akuntabilitas publik; dan/ atau
f) Memberikan kemudahan akses informasi.

Sementara pada ayat (3) peran aktif pemuda sebagai agen perubahan diwujudkan dengan mengembangkan :[56]

a. Pendidikan politik dan demokratisasi
b. Sumber daya ekonomi
c. Kepedulian terhadap masyarakat
d. Ilmu pengetahuan dan teknologi
e. Olahraga, seni, dan budaya
f. Kepedulian terhadap lingkungan hidup

[54] Moch. Solekhan, *Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, (Malang: Setara Press, 2014), Hlm.144
[55] *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2009*, (Jakarta: Kemepora RI, 2014), Hlm. 10
[56] *Ibid.*, Hlm. 10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Pendidikan kewirausahaan; dan/ atau

h. Kepemimpinan dan kepeloporan pemuda.

Peranan pemuda seperti yang dicita-citakan Pemerintah melalui RUU ini tentu selaras dengan upaya pembangunan masyarakat khususnya dalam rangka memperbaiki kondisi ekonomi, sosial dan budaya suatu masyarakat yang salah satunya diimplementasikan melalui partisipasi aktif melalui Organisasi Masyarakat (Ormas) yang tersebar dari wilayah Sabang sampai Merauke. Hanya saja perlu diingat bahwasanya Ormas bukanlah satu-satunya wadah yang dapat memfasilitasi minat pemuda dalam upaya pembangunan masyarakat, bahkan tidak semua Ormas yang ada bergerak dalam bidang pembangunan masyarakat dikarenakan masih minimnya pengetahuan dan informasi mengenai hal ini. Oleh karena itu perlu kiranya ada penyadaran bagi pemuda yang aktif di Ormas agar tidak terjebak dalam rutinitas belaka dan perlunya penguatan strategi untuk meningkatkan peran serta pemuda dalam pembangunan masyarakat.[57]

Pemuda sebagai generasi penerus bagi pembangunan desa, mereka perlu diikutsertakan dalam memikirkan, merencanakan dan memutuskan apa yang hendak dibangun oleh desa. Karena itu dalam setiap pertemuan atau rembug desa yang diadakan, unsur pemuda perlu diikutsertakan dan sebaiknya pendapat dan saran mereka diminta serta diperhatikan. Kalau hal ini dilakukan maka dengan sendirinya pemuda

[57] Wahyu Ishardino Satries, *Peran Serta Pemuda dalam Pembangunan Masyarakat,* (Jurnal Madani Edisi I/Mei 2009), Hlm. 53

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akan merasa jika mereka dihargai dan hal ini akan berdampak baik karena mereka akan senang untuk ikut serta dalam segala kegiatan yang akan dilaksanakan.

2.2.5. Partisipasi Pemuda Dalam Pembangunan

2.2.5.1. Pengertian Partisipasi Pemuda Dalam Pembangunan

Partisipasi pada hakikatnya adalah ikut sertanya suatu kesatuan atau kelompok orang dalam suatu aktivitas yang diselenggarakan oleh suatu susunan yang lebih besar. Partisipasi erat hubungannya dengan *partnership* yang memiliki arti partisipasi hanya punya makna kalau disertai dengan perasaan tanggung jawab dari bagian yang mengambil bagian dalam aktivitas tersebut.[58] Selanjutnya yang dimaksud dengan partisipasi masyarakat adalah partisipasi masyarakat yang tidak melalui perintah dan paksaan, melaikan berdasarkan persuasi atau kemauan sendiri.[59]

Sehingga, yang dimaksud partisipasi masyarakat dalam pembangunan adalah keikutsertaan masyarakat dalam pembangunan, ikut dalam kegiatan- kegiatan pembangunan dan ikut serta memanfaatkan dan menikmati hasil- hasil pembangunan.[60]

---

[58] Taufiq Abdullah, *Pemuda Dan Perubahan Sosial*, (Jakarta : LP3ES, 1994), Hlm. 65
[59] *Ibid.*, Hlm. 66
[60] *Ibid.*, Hlm.124

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.2.5.2. Jenis Partispasi Pemuda Dalam Pembangunan

Ada 6 macam partispasi Pemuda Dalam Pembangunan, yaitu :[61]

a. Partisipasi dalam menerima dan memberi informasi
b. Partisipasi dalam memberikan tanggapan dan saran terhadap informasi yang diterima, baik yang bermaksud menolak maupun yang bermaksud menerima
c. Partisipasi dalam bentuk perencanaan pembangunan termasuk dalam pengambilan keputusan
d. Partisipasi dalam bentuk pelaksaan operasional pembangunan
e. Partisipasi dalam menerima hasil pembangunan
f. Partisipasi dalam menilai hasil pembangunan

2.2.5.3. Tahapan Partisipasi Pemuda Dalam Pembangunan

Dalam proses partisipasi masyarakat dalam pembangunan akan mengalami tahapan partisipasi :[62]

a. Partisipasi dalam atau melalui kontak dengan pihak lain *(contact change)* sebagai salah satu titik awal perubahan sosial
b. Partisipasi dalam memperhatikan atau menyerap dan memberi tanggapan terhadap informasi, baik dalma arti menerima (mentaati, memenuhi, melaksanakan), mengiyakan, menerima dengan syarat, maupun dalam arti menolaknya
c. Partisipasi dalam perencanaan pembangunan, termasuki pengambilan keputusan (penetapan rencana). Perasaan terlibat

[61] *Ibid.*, Hlm.124
[62] *Ibid.*, Hlm.125

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam perencanaan pembangunan perlu ditumbuhkembangkan sedini mungkin dalam masyarakat. Partisipasi ini disebut juga sebagai partisipasi dalam pengambilan keputusan, termasuk keputusan politik yang menyangkut nasib mereka, dan partisipasi dalam hal yang bersifat teknis

d. Partisipasi dalam pelaksanaan operasional pembangunan
e. Partisipasi dalam menerima, memelihara dan mengembangkan hasil pembangunan sebagai *participation in benefits*
f. Partisipasi dalam menilai pembangunan, yaitu keterlibatan masyarakat dalam menilai sejauh mana pelaksanaan pembangunan sesuai dengan rencana dan sejauh mana hasilnya dapat memenuhi kebeutuhan masyarakat

2.2.5.4. Metode Menggerakkan Partisipasi Pemuda Dalam Pembangunan

Adapun cara atau metode menggerakkan partisipasi dapat dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa hal, sebagai berikut :[63]

a. Disesuaikan dengan kebutuhan nyata masyarakat *(felt need).*
b. Dijadikan stimulasi terhadap penyadaran masyarakat untuk membangun, dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong timbulnya tanggapan *(response)* yang dikehendaki bersama
c. Dijadikan langkah motivasi terhadap terhadap masyarakat, yang berfungsi untuk membangkitkan perubahan pengetahuan,

[63] *Ibid.*, Hlm.125

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sikap, perilaku, praktik kerja dan status kehidupan mereka secara berlanjut.

d. Proyek pembangunan yang dirancang sedemikian rupa secara sederhana, mudah dikelola, dan dilaksanakan oleh masyarakat.

e. Adanya dukungan organisasi dan kelembagaan masyarakat yang mampu menggerakkan dan menyalurkan aspirasi masyarakat secara terbuka dan independen. Partisipasi itu dilakukan melalui organisasi yang sudah dikenal atau yang sudah ada ditengah- tengah masyarakat.

f. Adanya peningkatan peranan masyarakat dalam pembangunan secara aktif.

g. Partisipasi itu harus memberikan manfaat langsung kepada masyarakat yang bersangkutan. Dan manfaat yang diperoleh melalui partisipasi itu dapat memenuhi kepentingan masyarakat setempat.

h. Dalam proses partisipasi itu terjamin adanya pengawasan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat, terutama keterlibatan mereka dalam proses monitoring, evaluasi dan pengambilan keputusan secara perwakilan (representasi).

i. Perlu disadari bahwa dalam partisipasi masyarakat berlaku juga prinsip teori pertukaran dasar (*basic Exchange theory*) yakni semakin banyak manfaat yang diduga akan diperoleh suatu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pihak dari pihak lain melalui kegiatan tertentu, maka semakin kuat pihak itu akan terlibat dalam kegiatan tersebut.

2.2.5.5. Model Partisipasi masyarakat

Dalam partisipasi masyarakat ada model delapan anak tangga, yaitu :[64]

Tangga Ke	Bentuk Partisipasi	Kategori
VIII	Pengawasan Masyarakat	Tingkatan Kekuatan Masyarakat *(Degrees of Citizen Power)*
VII	Pendelegasian Kekuasaan dan Kewenangan	
VI	Kemitraan/ Kesetaraan	
V	Perdamaian/ Istiulah, Kompromi	Tingkatan Semu/ Pseudo *(Tokenism)*
IV	Berkonsultasi	
III	Menginformasikan	
II	Pengobatan untuk penyembuhan (*Therapy*)	Bukan Partisipasi *(Non Participation)*
I	Memanipulasi	

2.3. Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara konseptual berasal dari dua kata yaitu "*pelayanan*" dan "*publik*". Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia

[64] *Ibid.*, Hlm.126- 127

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(KBBI) arti dari pelayanan adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan.[65] Menurut Kotler pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, serta menawarkan keuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu Sampara Lukman berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung atar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, serta menyediakan kepuasan pelanggan.[66]

Publik berasal dari bahasa inggris *public* yang memiliki arti umum, masyarakat, negara. Kata *public* diterima menjadi Bahasa Baku Indonesia yaitu Publik yang artinya umum, orang banyak, ramai. Kata publik sepadan dengan *praja* yang bermakna *rakyat* sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang merasa memiliki.[67]

---

[65] J. S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), Hlm. 781- 782.
[66] Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), Hlm. 4- 5
[67] *Ibid.*, Hlm. 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut KemenPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik didefinisikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diteterapkan.[68]

Dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masayarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya.[69]

---

[68] *Ibid.*, Hlm. 5
[69] *Ibid.*, Hlm. 5- 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.3.2. Pandangan Agama Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan aparatur pemerintahan yang diberikan kepada masyarakat yang tentunya sudah diatur dalam Undang- Undang Negara Republik Indonesia. Sesungguhnya Allah SWT pun juga sudah mengatur berbagai cara untuk mewujudkan konsep pelayanan publik yang biasa dikenal dengan konsep pelayanan prima yang tertuang dalam kitab suci Al- Qur'an, dan kita sebagai umat islam tidak pernah menyadari itu sama sekali. Kebanyakan orang Islam di Indonesia pun enggan melihat atau mempelajari ajaran- ajaran agamanya dan mereka mengimpor konsep dari luar Islam.

2.3.2.1. Ayat- Ayat Al- Qur'an Tentang Pelayanan Publik

Berikut beberapa ayat Al- Qur'an yang membahas tentang pelayanan publik :

a. QS. Al- Maidah, ayat 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

"…dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya." [70]

b. QS. Al- Baqarah, ayat 267

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas,

[70] Departemen Agama RI. *Op.cit.,* Hlm. 106

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melainkan yang bekualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al- Qur'an surat Al- Baqarah ayat 267 yang menyatakan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".[71]

Bagaimana seorang pelayanan publik bias memberi pelayanan terhadap masyarakat sepenuh hati sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan, sebagai pelayanan publik harus mempunyai jiwa yang adil, jujur, akuntabel, transparan semua itu kunci dari keberhasilan pelayanan agar (IKM) indeks kepuasan masyarakat terpenuhi.

c. QS. Al- Imron, ayat 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيْظَ الْقَلْبِ لَا نْفَضُّوْا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللهِ إِنَّ اللهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari

[71] *Ibid.*, Hlm. 45

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".[72]

d. QS. An- Nahl, ayat 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

"Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah- sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat."[73]

2.3.2.2. Hadits Tentang Pelayanan Publik

Sebagai pelayan publik dituntut profesionalisme yaitu pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalitas adalah kompetensi, efektifitas dan efisiensi serta bertanggung jawab.[74]

Seorang pelayan publik harus berfikir kritis untuk itu sebagai pelayan publik harus mempunyai SDM yang berkualitas, profesionalitas sehingga dalam memberi pelayanan bisa seefektif dan seefisien mungkin.

---

[72] *Ibid.*, Hlm. 71
[73] *Ibid.*, Hlm. 277
[74] Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan(Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik),* (Bandung: Refika Aditama, 2013), Hlm. 96

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidak berhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya".

Dalam penelitian ini pelayanan publik perspektif Islam digunakan sebagai kerangka deskriptif dan evaluatif terhadap pola peran *The Sunan Giri Foundation* (SAGAF) dalam pengembangan pelayanan publik di Kabupten Gresik sudah sesuai dengan nilai- nilai yang diajarkan dalam Islam.

2.3.3. Hakikat Pelayanan Publik

Hakikat Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum (Pelayanan oleh Pemerintah/ Pemerintahan kepada masyarakat luas) antara lain :[75]

a. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/ produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi (Lembaga) Pemerintahan/ Pemerintahan dibidang pelayanan umum.
b. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienskan sistem dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna.

[75] Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2008), Hlm. 19- 20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta (partisipasi) masyarakat dalam penmbangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

2.3.4. Asas- Asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah setidak- setidaknya mengandung unsur- unsur dasar (asas- asas) antara lain sebagai berikut:[76]

a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu- raguan dalam pelaksanaannya.
b. Pengaturan setiap bentuk pelayanann umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku, dengan tetap bertegang pada efesiensi dan efektivitasnya.
c. Mutu proses keluaran dari hasil pelayanan publik tersebut harus di upayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan,

[76] *Ibid.*, Hlm. 19- 20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

d. Apabila pelayanan publik diselenggarakan oleh Isntansi/ Lembaga Pemerintah/ Pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka Instansi / Lembaga Pemerintah/ Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "memberi peluang" kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.3.5. Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya memuaskan masyarakat adalah tujuan pelayanan publik secara teoritis. Untuk mencapai kepuasan tersebut maka dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :[77]

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka. Mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perndang- undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

[77] Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayan Publik,* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), Hlm. 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Partisiptif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain sebagainya.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:[78]

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan *(reability)*
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
4. Esetika (*esthetics*), dan lain sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan bersarkan pengertian

[78] *Ibid.*, Hlm. 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis, Gaspersz berpendapat bahwa pada hakikatnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu:[79]

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan antraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayan yang diberikan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Ada beberapa hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antaralain sebagai berikut:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurang pahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.

[79] *Ibid.*, Hlm. 6- 7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi.
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
8. Ketidakcukupan sumber daya dan dana.
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi.
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

2.3.6. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Fitzsimon terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:[80]

1) *Reability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2) *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3) *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4) *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

[80] *Ibid.*, Hlm. 7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing- masing telah menjalankan fungsi mereka.

Apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuannya, maka variabel- variabel pelayanan prima di sektor publik diatas tersebut dapat diimplementasikan. Aparatur pelayan juga dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya, agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama dapat terpenuhi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain melalui pelayanan prima peningkatan kualitas pelayanan juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Patricia Patton adalah penggagas konsep layanan sepenuh hati yang dimaksudnya adalah layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Aparatur pelayanan harus melayani dengan penuh kesungguhan yaitu dengan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Karena kepuasan pelanggan merupakan barometer untuk mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk itu, aparatur pelayanan tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

Menurut Patton nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati terletak pada kesungguhan empat sikap ”P”, yaitu:[81]

1. *Passionate* (gairah)
2. *Progressive* (progresif)
3. *Proactive* (proaktif)
4. *Positive* (positif)

Dalam melakukan pelayan sepenuh hati menurut Patricia Patton terdapat tiga paradigma pengikat yang seharusnya dipahami oleh aparatur pelayanan, yaitu bagaimana memandang diri sendiri,

[81] *Ibid.*, Hlm. 9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bagaimana memandang orang lain, dan bagaimana memandang pekerjaan.[82]

Dalam penelitian ini teori pelayanan publik digunakan sebagai kerangka deskriptif dan evaluatif terhadap pelayanan publik di Kabupaten Gresik khususnya ditingkat desa. Teori ini juga digunakan untuk melihat pola peran *The Sunan Giri Foundation* (SAGAF) dalam pengembangan pelayanan publik di Kabupten Gresik.

2.4. Peran Pemuda Dalam Pengembangan Pelayanan Publik

2.4.1. Kedudukan Pemuda Dalam Masyarakat Desa

Kedudukan pada dasarnya merupakan suatu komplek dari kewajiban-kewajiban dan mengandung hak-hak bagi fungsionaris yang menempatinya. Dengan kata lain, kedudukan adalah posisi seseorang atau kelompok orang dalam suatu kelompok sosial (komunitas) sehubungan dengan orang-orang lain dalam komunitas tersebut.

Kedudukan pemuda dalam masyarakat adalah sebagai makhluk moral, makhluk sosial. Artinya beretika, bersusila, dijadikan sebagai barometer moral kehidupan bangsa dan pengoreksi. Bertindak diatas kebenaran dengan landasan hukum. Sebagai makhluk sosial artinya pemuda tidak dapat berdiri sendiri, hidup bersama-sama, dapat menyesuaikan diri dengan norma-norma, kepribadian dan pandangan hidup yang dianut masyarakat. Sebagai makhluk individual artinya

[82] *Ibid.*, Hlm. 9- 10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak dapat melakukan kebebasan sebebas- bebasnya, tetapi disertai rasa tanggung jawab terhadap diri sendiri, masyarakat dan Tuhan Yang Maha Esa.[83]

Ada beberapa kedudukan pemuda dalam pertanggung jawabannya atas tatanan masyarakat,antara lain :

a) Kemurnian idealismenya
b) Keberanian dan keterbukaanya dalam menyerap nilai-nilai dan gagasan-gagasan yang baru
c) Semangat pengabdiannya
d) Sepontanitas dan dinamikanya
e) Inovasi dan kereativitasnya
f) Keinginan untuk segera mewujudkan gagasan-gagasan baru
g) Keteguhan janjinya dan keinginan untuk menampilkan sikap dan keperibadiannya yang mandiri
h) Masih langkanya pengalaman-pengalaman yang dapat merelevansikan pendapat, sikap dan tindakannya dengan kenyatan yang ada.

Di dalam masyarakat, pemuda merupakan satu identitas yang potensial. Kedudukannya yang strategis sebagai penerus cita – cita perjuangan bangsa dan sumber insani bagi pembangunan bangsanya.

[83] Munandar Sulaiman, *Ilmu Sosial Dasar*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2006), Hlm.166

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.4.2. Pengukuran Peran Pemuda dalam Pengembangan Pelayanan Publik Tingkat Desa

Berdasarkan pembahasan teoritik tentang pengertian dan macam-macam peran, banyak para ahli yang beda pendapat. Namun, dari perbedaan-perbedaan pedapat dari para pakar tersebut ada hal yang menarik yakni ada satu kesamaan bahwa yang diukur dalam peran tersebut adalah prilaku (*behavior*). Apabila dikaji, perilaku dapat dibedakan menjadi dua, yakni: (1) perilaku yang terbuka (*overt behavior*), yakni perilaku seseorang yang dapat diamati langsung oleh orang lain, dan (2) perilaku yang terselubung atau tertutup (*covert behavior*), yakni perilaku seseorang yang tidak dapat diamati langsung oleh orang lain.

Ahli ilmu-ilmu sosial sependapat bahwa pengukuran perilaku dapat diungkap melalui sikap dan persepsinya. Oleh karena itu, maka penelitian ini menggunakan persepsi pemuda terhadap peranannya. Pesan dalam studi ini memfokuskan pada peran aktual (*performance role*) pemuda dalam pengembangan pelayanan publik tingkat desa. Dengan demikian pengukurannya dilihat dari persepsi pemuda dalam pembangunan masyakarat.

2.4.3. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Aktualisasi Peran Pemuda dalam Pengembangan Pelayanan Publik Tingkat Desa

Secara umum, faktor-faktor yang mempengaruhi peran pemuda dalam pengembangan pelayanan publik di tingkat desa dapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diklasifikasikan menjadi dua faktor, yaitu: (1) faktor yang berada pada individu pemuda (faktor internal), dan (2) faktor yang berasal dari lingkungan (baik sosial maupu alam) sebagai faktor ekternal.[84]

Faktor lingkungan sosial yang mempengaruhi peran pemuda dalam pengembangan pelayanan publik di tingkat desa. Berdasarkan berbagai literatur, faktor lingkungan sosial yang mempelajari aktualisasi peran pemuda dalam pengembangan desa dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu: (1) dorongan dari keluarga (didalammnya dorongan keluarga; tingkat pendidikan orang tua; tingkat perhatian orang tua; dan iklim keluarga), (2) dorongan masyarakat (didalamnya termasuk dorongan pemimpin masyarakat; situasi lingkungan sosial; dorongan masyarakt luar; dan terpaan media massa), dan (3) dorongan sosial.

2.4.3.1. Dorongan Sosial Peran Pemuda dalam Pengembangan Pelayanan Publik Tingkat Desa

Faktor lingkungan sosial yang mempengaruhi peran pemuda dalam pengembangan palayanan publik sangatlah luas. Berbagai kajian literatur menunjukkan bahwa faktor lingkungan sosial atau dorongan sosial dapat diklasifikasikan menjadi empat, yakni dorongan keluarga, masyarakat termasuk didalamnya kelompok/ organisasi pemuda di masyarakat, dan media massa.

Dorongan keluarga yang cukup berpengaruh terhadap peran pemuda dalam pembangunan masyarakat adalah tingkat

[84] Zaini Rohmad, *Peran Pemuda dalam Pembangunan Masyarakat Pedesaan*, (Bogor: IPB, 1998), Hlm. 69

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pendidikan orang tua, tingkat perhatian orang tua dan iklim keluarga. Pada masyarakat tertentu, jarak usia orang tua dan anak juga mempengaruhi. Hal ini disebabkan orang tua di pedesaaan kurang dapat megikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maupun kebudayaan yang sedang berkembang.

Organisasi kepemudaan juga memberikan andil yang tidak sedikit. Dalam organisasi, pemuda belajar berbagai aspek kehidupan. Pemuda dapat belajar bergaul, belajar menghargai pendapat orang lain, belajar menjadi pemimpin, belajar berbicara, belajar mengajukan ide dan sebagainya. Dengan berorganisasi, pemuda belajar berperan dalam berbagai bentuk dan jenis kegiatan, baik sebagai individu maupun sebagai kelompok.

2.4.3.2. Kemampuan Pemuda dalam Pengembangan Pelayanan Publik Tingkat Desa

Generasi muda memiliki era yang mencerminkan dinamika kondisi hidup berbangsa pada jamannya, sejarah mencatat bahwa perubahan yang terjadi pada suatu bangsa selalu dipelopori oleh pemuda; misalnya Generasi Pelopor (Sumpah Pemuda, 1928), Generasi Pendobrak (Proklamasi, 1945), Generasi Era Orde Baru (1965), Generasi Reformasi (1998).

Berdasarkan prinsip pembangunan desa, pemuda merupakan aktor. Dengan demikian, pemuda adalah subyek dan sekaligus obyek pembangunan dan pengembangan. Oleh karenanya,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada untuk berpartisipasi dalam pembangunan desa, dan mengembangkan kemampuan pemuda agar dapat mengenali dan mememnuhi kebutuhan atas dasar kemampuan, potensi dan sumber yang ada.

Agar pemuda berprilaku sebagai pemuka atau tokoh, maka pemuda tersebut harus belajar dan berlatih. Pemuda dalam pengembangan pelayanan publik, minimal ada dua yang harus dilakukan, yakni pengembangan diri dan partisipasi. Pengembangan diri melalui balajar dan berlatih seoptimal mungkin, sesuai dengan kebutuhan pengembangan desa. Partisipasi langsung terjun ke masyarakat merupakan pengalaman sebagai proses pemagangan.[85]

Pemuda dalam pengembangan pelayanan publik desa harus belajar meniru dan mencoba. Ia harus meniru perilaku pemimpin masyarakat yang dihormati dan percaya oleh anggota masyarakat luas. Ia harus meniru keteladanan para pemimpin yang mempunyai kesekten.

[85] *Ibid.* hlm. 87

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id