

**URGENSI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM  
MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK  
PERSPEKTIF SIYASAH IDARIYAH  
(Studi Kasus di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir  
Kabupaten Bengkulu Selatan)**



**Skripsi**

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

**OLEH:**

**ERPAN SAHADI  
NIM. 1711150053**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA/SIYASAH  
FAKULTAS SYARI'AH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU  
2021/1442 H**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang ditulis oleh Erpan Sahadi NIM: 1711150053 dengan judul

"Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola

Pemerintahan Yang Baik Perspektif *Siyasah Idariyah* (Studi Kasus Di Desa

Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan)". Program Studi

Hukum Tata Negara/Siyasah Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri

(IAIN) Bengkulu telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing

I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam

sidang munaqasyah skripsi Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Bengkulu.

Bengkulu, 2021 M

1443 H

Pembimbing II

Pembimbing I

**Dr. H. John Kenedi, S.H., M.Hum**  
NIP. 196205031986031004

**Yovenska L. Man, M.HI**  
NIP. 198710282015031001



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU  
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Gedung Telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi oleh: Erpan Sahadi NIM. 1711150053 dengan judul Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Perspektif Siyasah Idariyah (Studi Kasus Di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan) Pada Program Studi Hukum Tata Negara Siyasah, telah diuji dan dipertambahkan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari: Kamis  
Tanggal: 19 Agustus 2021

Dengan dinyatakan LULUS, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) dalam Ilmu Hukum Tata Negara.

Bengkulu, Februari 2021 H  
Muharram 1443 H



Dr. Anam Sahdi, S.H., M.H.  
NIP. 1963071989031005

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Yusmita, M.Ag.  
NIP. 197106241998032001

Yovenska L. Man, M.H.  
NIP. 198710282015031001

Pengujii

Pengujii

Rohmadi, S.Ag., MA  
NIP. 197103201996031001

Ade Kosasih, S.H., M.H.  
NIP. 198203182010011012

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul **“Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik perspektif siyasah idariyah (Studi Kasus di Desa Sukaraja Kec. Kedurang Ilir Kab. Bengkulu Selatan)”** adalah asli yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Skripsi ini murni, gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri, tanpa adanya bantuan pihak pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dengan naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Bersedia skripsi ini diterbitkan di Jurnal Ilmiah Fakultas Syariah atas nama saya dan nama dosen pembimbing saya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Bengkulu, Agustus 2021  
Dzulhijjah 1442 H  
Mahasiswa Yang Menyatakan



Erpan Sahadi  
1711150053

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Erpan Sahadi NIM. 1711150053 dengan judul “Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Perspektif *Siyasah Idariyah* (Studi Kasus Di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan)”. Program Studi Hukum Tata Negara/Siyasah Fakultas Syari’ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Syari’ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, \_\_\_\_\_ 2021 M

1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. H. John Kenedi, S.H., M.Hum**  
NIP. 196205031986031004

**Yovenska L Man, M.HI**  
NIP. 198710282015031001



## **MOTTO**

*Hai orang-orang beriman! Jika kamu menolong agama Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu.*

*(QS. Muhammad: 7)*

*Sesuatu Yang Di Inginkan Tidak Akan Pernah Tercapai Jika Tidak Di usahakan*

*(Erpan Sahadi)*

## PERSEMBAHAN

Tiada kata yang paling indah selain rasa syukur kepada Allah SWT atas semua nikmat-nikmat yang diberikan dan yang mampu membolak-balikan hati hamba-Nya dan menetapkan hati ini selalu berada di jalan-Nya hingga penulis dapat mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Yang Maha Esa (Allah SWT) yang tak pernah sedikitpun meninggalkan hamba-Nya dan kepada Rasulnya Muhammad SAW yang begitu peduli kepada umatnya.
2. Kedua orang tuaku ayahanda (Asri Joyo) dan Ibunda (Dewi) yang sangat ku cintai dan ku sayangi, yang telah memberikan segalanya bagiku hingga saat ini dan selalu berdoa untuk keberhasilanku, terima kasih atas semuanya, terima kasih telah memberikan kasih sayang yang tiada henti, selalu sabar menanti keberhasilanku, serta selalu memberikan motivasi untukku dan menjadi penyemangatku, terima kasih telah memberi kesempatan untuk mendapatkan pendidikan yang baik ini.
3. Kakak tercinta (Win Hariso, Hen Toni, Yanti Iriani, Nelson Efendi) terima kasih atas doa, dukungan dan nasehat-nasehat yang diberikan hingga saya bisa sampai ketitik ini.
4. Kakak iparku (Kamrudi, Sidiarti dan Dimi Sartika) terima kasih atas doa, dukungan dan nasehat-nasehat selami ini.
5. Keponakan-keponakan ku yang tersayang (Ilas Maini, Mego Adrean, Meisya Dinda Anggraini, Helmi Kusnita, Indah Lestari, M.Harun).
6. Kepada seluruh keluarga yang telah mendukung dan memberikan doanya (Yeyen Ariska dan San Surya ) saya ucapkan terima kasih.
7. Dr. H. Jhon Kenedi, S.H. M.Hum pembimbing I dan Yovenska L.Man, M.HI pembimbing II yang telah bersabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis demi terselesainya skripsi ini.
8. Teruntuk Fenty Ratnasari terima kasih atas dukungan, bantuan dan masukannya selama saya mengerjakan skripsi ini.

9. Kepada seluruh dosen Fakultas Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada saya, khususnya dosen yang mengajar di Prodi Hukum Tata Negara.
10. Teman-teman seperjuanganku (Akeken Junaidi, Rio Naldi, Melati Putri, Bogi Sihantori, Ahmad Rendi, Reksi Gunawan, Rija Kiagus ) dan yang lainnya.
11. Sahabat dan teman seperjuangan Prodi Hukum Tata Negara terkhusus HTN tahun 2017.
12. Saudara KKN-PKP 2020 kelompok 22 Tomat.
13. Teruntuk Agama, Bangsa dan Almamaterku IAIN Bengkulu.

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “**Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik perspektif siyasah idariyah (Studi Kasus di Desa Sukaraja Kec. Kedurang Ilir Kab. Bengkulu Selatan)**” adalah asli yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Skripsi ini murni, gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri, tanpa adanya bantuan pihak pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dengan naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Bersedia skripsi ini diterbitkan di Jurnal Ilmiah Fakultas Syariah atas nama saya dan nama dosen pembimbing saya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Bengkulu, Agustus 2021  
Dzulhijjah 1442 H  
Mahasiswa Yang Menyatakan

Erpan Sahadi  
1711150053

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis penjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat Nikmat dan Karunia-Nya sehingga penelitian sederhana ini dengan judul **”Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Perspektif Siyasa Idariyah (Studi Kasus Di Desa Sukaraja Kec. Kedurang Kab. Bengkulu Selatan)”**.

Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapat petunjuk kejalan yang lurus baik didunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada program studi Hukum Tata Negara (Siyasa) pada Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyelesaian skripsi ini banyak bantuan pemikiran baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis pada kesempatan ini dengan kerendahan hati menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M. M.Ag, MH. Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Imam Mahdi, SH. MH, Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
3. Ade Kosasih, SH. MH, ketua Jurusan Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
4. Dr. H. Jhon Kenedi, S.H. M.Hum, pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Yovenska L. Man, M.HI, pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tua yang selalu mendoakan untuk kesuksesan ini.
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Syariah IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.

8. Staf dan karyawan Fakultas Syariah IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dan administrasi dengan baik.
9. Semua pihak yang telah berkontribusi nyata dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semuanya. Penulis juga menyadari masih adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan sehingga tidak menutup adanya pengembangan lebih lanjut dari sistem yang dibuat dalam skripsi ini. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun senantiasa penulis harapkan.

Bengkulu Agustus 2021 M

Dzulhijjah 1442 H

**Erpan Sahadi**

Nim. 1711150053

## ABSTRAK

URGENSI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM  
MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK  
PERSEPTIF SIYASAH IDARIYAH (Studi Kasus di Desa Sukaraja Kecamatan  
Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan) oleh Erpan Sahadi NIM 1711150053

Ada dua persoalan yang dikaji dalam skripsi ini, yaitu: (1) Bagaimana Sistem Pelayanan Publik di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan (2) Bagaimana Sanksi yang diberikan bagi perangkat desa yang tidak memberikan pelayanan publik yang baik. Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Sistem Pelayanan Publik di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan. Untuk Mengetahui Sanksi yang diberikan bagi perangkat desa yang tidak memberikan pelayanan publik yang baik. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif berdasarkan studi kasus dengan peneliltian lapangan, data-data yang didapat melalui wawancara, catatan lapangan, foto dan dokumen. Tehnik observasi wawancara, untuk menganalisa data penulis mendeskripsikan melalui hasil wawancara Kepala Desa dan Warga Desa. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan, Di Desa Sukaraja ini memang belum maksimal dalam menjalankan Pelayanan publik dengan baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada tahap pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sukaraja ini masih banyak sekali yang belum sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan, hal ini disebabkan oleh terbatasnya SDM aparatur desa tentang pelayanan publik. Terhadap sanksi perangkat desa yang kurang maksimal dalam menjalankan roda pemerintahan desa, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada dapat dilihat bahwa kurangnya bentuk pengawasan dari Kepala Desa terhadap kinerja bawahannya dan juga penerapan sanksinya juga kurang tegas atau tidak dijalankan sama sekali terhadap perangkat desa yang kurang maksimal dalam menjalankan fungsi, tugas dan wewenang mereka.

*Kata kunci: Pelayanan Publik Sanksi dan Kepala Desa.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Kegunaan Penelitian .....	14
E. Penelitian terdahulu .....	14
F. Metode penelitian.....	16
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	16
2. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	16
3. Instrumen Penelitian.....	17
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	17
5. Teknik Analisis Data.....	18
G. Sistematika Penulisan .....	19

### BAB II KAJIAN TEORI

A. <i>Good Governance And Clean Government</i> .....	21
B. Konsep Pelayanan.....	28
C. Konsep Kepuasan.....	33

D. Teori Pemerintahan Desa .....	40
E. Teori Siyasa Idariyah .....	52

### **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah Desa.....	56
B. Visi Desa Sukaraja .....	56
C. Misi Desa Sukaraja .....	56
D. Kondisi Geografis .....	57
E. Luas dan Batas Wilayah.....	57
F. Keadaan Sosial Penduduk.....	58
G. Struktur Pemerintahan Desa .....	58

### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Sistem Pelayanan Publik di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan .....	64
B. Sanksi Yang Diberikan Bagi Perangkat Desa Yang Tidak Memberikan Pelayanan Publik Yang Baik .....	74
C. Pelayanan Publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik menurut <i>Siyasa Idariyyah</i> .....	84

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	90

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

1. Tabel 3.1 Tingkat Pendidikan .....	58
2. Tabel 3.2 Mata Pencarian dan Pekerjaan .....	60
3. Tabel 3.3 Kepemilikan Ternak .....	60
4. Tabel 3.4 Sarana dan Prasarana.....	61
5. Tabel 3.5 Struktur Pemerintahan Desa Sukaraja.....	63

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam bentuk peraturan maupun dalam bentuk pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan.

Sudah menjadi hakikatnya bahwa pelayanan publik diberikan kepada masyarakat melalui aparat pemerintah yang berkewajiban sebagai abdi negara, namun nyatanya hingga kini sebagian besar masyarakat masih beranggapan mutu kualitas pelayanan publik masih rendah, khususnya dirasakan oleh masyarakat yang berada di daerah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu hal yang sangat penting, mengingat tuntutan masyarakat yang semakin besar akan perubahan kualitas pelayanan publik sedangkan praktek penyelenggaraannya tidak mengalami perubahan yang berarti.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) yang berbunyi bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan publik sering berbeda bergantung pada kedekatannya dengan elit birokrasi dan politik. Hal seperti ini sering mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tak wajar oleh birokrasi publik.<sup>2</sup>

Dalam kondisi masyarakat yang kritis saat ini, maka birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Sedangkan dalam penemuan permasalahan yang penulis dapatkan dilapangan tepatnya di desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan, banyak perangkat desa yang kurang disipin dalam jam dinas kerja aparatur pemerintah desa, ini berdasarkan hasil pra penelitian yang penulis lakukan, mereka lebih banyak ke kebun dari pada ke kantor desa, biasanya mereka berangkat pagi dan pulangnyang siang, berdasarkan permasalahan diatas, ini bertentangan dengan Peraturan Bupati Bengkulu

---

<sup>2</sup> Reformasi Birokrasi, *Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik : Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*, Yogyakarta Gramedia 2009

Selatan Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pakaian Dinas Kepala Desa dan Perangkat Desa Serta Hari dan Jam Dinas Pemerintahan Desa di Lingkungan Kabupaten Bengkulu Selatan Pasal 18 ayat 2.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.<sup>3</sup>

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah

---

<sup>3</sup> Poltak Lijan Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006

menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat, pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum dalam memberikan pelayanan kepada umum. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, hubungan kualitas dengan pelayanan dikemukakan oleh Sampara Lukman bahwa: “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik”.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Sampara Lukman & Sugiyanto, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2001

Desa dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah, dan berwenang mengatur, mengurus kepentingannya sendiri berdasarkan asal usul dan adat istiadat yang diakui dan dihormati, desa terdiri dari tiga unsur, yaitu:<sup>5</sup>

- (1) penduduk atau kesatuan masyarakat yang mempunyai kewajiban dan hak di dalam hukum.
- (2) wilayah desa yang ditandai dengan batas-batas yang memisahkan secara administratif dengan wilayah lain, dan
- (3) pemerintahan desa yang berfungsi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat.

Pelayanan umum di Desa Sukaraja merupakan unsur pelayanan publik yang memiliki pengguna pelayanan adalah masyarakat. Namun pada kenyataannya penerapan pelayanan publik di Desa Sukaraja masih kurang memuaskan, contohnya berdasarkan wawancara lepas penulis dengan beberapa warga yang sudah menggunakan pelayanan umum di Desa Sukaraja, mereka umumnya berpendapat bahwa birokrasi yang berbelit-belit dan belum ada transparansi biaya pada unit pelayanan misalnya, pembuatan domisili, surat pengantar SKCK, surat keterangan tidak mampu, kemudian kepastian jadwal pelayanan yang tidak pasti yang selalu dikeluhkan masyarakat atau pengguna jasa pelayanan umum di Desa Sukaraja, hal ini bertentangan dengan Peraturan Daerah Bengkulu Selatan Nomor 01 Tahun 2016 tentang Pemerintahan Desa Pasal 3, tentunya dalam hal ini memerlukan perhatian yang khusus dalam hal

---

<sup>5</sup> Sampara Lukman & Sugiyanto, *Pengembangan ...*, 2001

pelayanan publik, masyarakat sangat membutuhkan bahkan menuntut pelayanan dari aparat pemerintah semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Instruksi Bupati Bengkulu Selatan Nomor : 060/276 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik serta peraturan perundang-undangan yang ada.

Kemudian permasalahan selanjutnya adalah tentang bagaimana penerapan sanksi terhadap perangkat desa yang kurang maksimal dalam pelayanan publik dan kurang disiplin dalam jam dinas kerja aparatur pemerintah desa, sedangkan didalam peraturan perundang-undangan sudah mengatur masalah larangan yang tidak boleh dilakukan oleh pemerintahan desa serta sanksi yang akan diberikan. Beberapa peraturan Perundang-Undangan tersebut ialah:

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 30 ayat (1) dan ayat (2) berbunyi:

- (1) Kepala Desa yang melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 dikenai sanksi administratif berupa teguran lisan dan/atau teguran tertulis.
- (2) Dalam hal sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dilaksanakan, dilakukan tindakan pemberhentian sementara dan dapat dilanjutkan dengan pemberhentian.

Pasal 52 ayat (1) dan ayat (2) berbunyi:

- (1) Perangkat Desa yang melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 dikenai sanksi administratif berupa teguran lisan dan/atau teguran tertulis.
- (2) Dalam hal sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dilaksanakan, dilakukan tindakan pemberhentian sementara dan dapat dilanjutkan dengan pemberhentian.

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 01 Tahun 2016 tentang Pemerintahan Desa Pasal 10 Pasal 11 Pasal 12 berbunyi:

Pasal 10 Kepala Desa dilarang:

- a. merugikan kepentingan umum;
- b. membuat keputusan yang menguntungkan diri sendiri, anggota keluarga, pihak lain dan/atau golongan tertentu;
- c. menyalahgunakan wewenang, tugas, hak dan/atau kewajibannya;
- d. melakukan tindakan diskriminatif terhadap warga dan/atau golongan masyarakat tertentu;
- e. melakukan tindakan meresahkan sekelompok masyarakat Desa;
- f. melakukan kolusi, korupsi dan nepotisme, menerima uang, barang dan/atau jasa dari pihak lain yang dapat mempengaruhi keputusan atau tindakan yang akan dilakukannya;
- g. menjadi pengurus partai politik;
- h. menjadi anggota dan/atau pengurus organisasi terlarang berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku;

- i. merangkap jabatan sebagai ketua dan/atau anggota Badan Permusyawaratan Desa, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten, dan jabatan yang lain yang ditentukan dalam Peraturan Perundang-Undangan;
- j. ikut serta dan/atau terlibat dalam kampanye Pemilihan Umum dan/atau Pemilihan Kepala Daerah dan/atau Pemilihan Kepala Desa pada desa lain;
- k. melanggar sumpah/janji jabatan;
- l. meninggalkan tugas selama 30 (tiga puluh) hari kerja berturut-turut tanpa alasan yang jelas dan tidak dapat dipertanggungjawabkan;

#### Pasal 11

- (1) Kepala Desa yang melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 dikenai sanksi administratif berupa teguran lisan dan/atau teguran tertulis;
- (2) Dalam hal sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dilaksanakan, dilakukan tindakan pemberhentian sementara dan dapat dilanjutkan dengan pemberhentian;

#### Pasal 12

- (1) Kepala Desa berhenti karena :
  - a. meninggal dunia;
  - b. permintaan sendiri;
  - c. diberhentikan;

- (2) Kepala Desa diberhentikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c karena :
- a. berakhir masa jabatannya;
  - b. tidak dapat melaksanakan tugas secara berkelanjutan atau berhalangan tetap secara berturut-turut selama 6 (enam) bulan;
  - c. tidak lagi memenuhi syarat sebagai Kepala Desa;
  - d. melanggar larangan sebagai Kepala Desa;
  - e. adanya perubahan status Desa menjadi Kelurahan, penggabungan 2 (dua) Desa atau lebih menjadi 1 (satu) Desa baru, atau penghapusan Desa;
  - f. tidak melaksanakan kewajiban sebagai Kepala Desa;
  - g. dinyatakan sebagai terpidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
- (3) Apabila Kepala Desa berhenti sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Permusyawaratan Desa, melaporkan kepada Bupati melalui Camat;
- (4) Pemberhentian Kepala Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ditetapkan dengan Keputusan Bupati;

Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa Pasal 29 berbunyi:

- (1) Kepala Desa memberhentikan Perangkat Desa setelah berkonsultasi dengan Camat.
- (2) Perangkat Desa berhenti karena :
  - a. Meninggal dunia;

- b. Permintaan sendiri; dan
  - c. Diberhentikan.
- (3) Perangkat Desa diberhentikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c karena :
- a. Usia telah genap 60 (enam puluh) tahun;
  - b. Dinyatakan sebagai terpidana berdasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
  - c. Berhalangan tetap;
  - d. Tidak lagi memenuhi syarat sebagai Perangkat Desa; dan
  - e. Melanggar larangan sebagai Perangkat Desa.
- (4) Pemberhentian Perangkat Desa dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :
- a. Kepala Desa melakukan konsultasi dengan Camat mengenai pemberhentian Perangkat desa;
  - b. Camat memberikan rekomendasi tertulis yang memuat mengenai pemberhentian Perangkat Desa yang telah dikonsultasikan dengan Kepala Desa; dan
  - c. Rekomendasi tertulis camat dijadikan dasar oleh Kepala Desa dalam pemberhentian Perangkat Desa dengan Keputusan Kepala Desa.
- (5) Rekomendasi tertulis camat sebagaimana dimaksud ayat (4) huruf b memuat pertimbangan hukum dan pemerintahan atas alasan dan prosedur pemberhentian Perangkat Desa yang dikonsultasikan.

Berdasarkan peraturan diatas sudah mengatur tentang sanksi terhadap perangkat desa dan Kepala Desa yang kurang maksimal dalam menjalankan roda pemerintahan desa, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada dapat dilihat bahwa kurangnya bentuk pengawasan dari kepala desa terhadap kinerja bawahannya dan juga penerapan sanksinya juga kurang tegas atau tidak dijalankan sama sekali terhadap perangkat desa yang kurang maksimal dalam menjalankan fungsi, tugas dan wewenang mereka.

Dalam kajian hukum islam ini peneliti memfokuskan kajian Fiqih Siyasah pada bidang Siyasah Idariyah, yakni bidang yang berkaitan dengan administrasi negara. Kata idariyah berasal dari kata adara asy-syay'a yudiruhu idarah yang artinya mengatur atau menjalankan sesuatu. Hal ini telah ditegaskan dalam Surah Al-Maidah ayat 49 sebagai berikut.

وَأَنِ احْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَاحْذَرْهُمْ أَنْ يَفْتِنُوكَ عَنْ بَعْضِ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ إِلَيْكَ فَإِنْ تَوَلَّوْا فَاعْلَمْ أَنَّمَا يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُصِيبَهُمْ بِبَعْضِ ذُنُوبِهِمْ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ النَّاسِ لَفَاسِقُونَ

Artinya: "Dan hendaklah kamu memutuskan perkara diantara mereka menurut apa yang diturunkan Allah dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka. Dan berhati-hatilah kamu terhadap mereka, supaya mereka tidak memalingkan kamu dari sebagian apa yang telah diturunkan Allah kepadamu. Jika mereka berpaling (dari hukum yang telah diturunkan Allah), maka ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah menghendaki akan menimpakan musibah kepada mereka disebabkan sebagian dosa-dosa mereka. Dan sesungguhnya kebanyakan manusia adalah orang-orang yang fasik.

Ayat ini menunjukkan sifat penting tulis menulis seperti administrasi, registrasi, atau bentuk-bentuk tanda bukti tertulis yang harus dipenuhi pada

suatu perjanjian yang dapat dipegang oleh kedua belah pihak. Pelayanan publik yang baik juga termasuk dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang sesuai dengan amanat Peraturan Perundang-Undangan. Dalam hal ini kaitannya dengan hak dan kewajiban, administrasi memiliki kedudukan penting sebagai proses yang dapat mengantisipasi berbagai permasalahan menyangkut tata kelola, proses kelangsungan hidup dan lain-lain.

Dalam pembahasan tentang peningkatan kualitas pelayanan yang baik peneliti mengkaji tentang siyasah idariyyah, yang artinya administrasi negara sebagai acuan atau titik fokus penelitian ini. Administrasi negara sendiri memiliki pengertian keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha demi tercapainya sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi Negara dalam Syariat Islam bertujuan untuk melindungi harta, agama, jiwa, keturunan dan kehormatan melalui pendataan.

Dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, peneliti mengambil Siyasah Idariyah yang artinya administrasi negara sebagai acuan atau titik fokus penelitian ini. Administrasi Negara membutuhkan Syariat Islam dalam keadministrasian, karena didalam Syariat Islam yang telah mengajarkan bagaimana hal baik dan hal yang buruk. Sehingga tidak salah kaprah dalam proses dalam segala hal keadministrasian di Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai **“URGENSI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK PERSPEKTIF SIYASAH IDARIYYAH (Studi Kasus Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan)”**

### **B. Rumusan masalah**

1. Bagaimana Sistem Pelayanan Publik di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan?
2. Bagaimana Sanksi yang diberikan bagi perangkat desa yang tidak memberikan pelayanan publik yang baik?
3. Bagaimana Pelayanan Publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik menurut Siyasa Idariyyah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Sistem Pelayanan Publik di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan
2. Untuk Mengetahui Sanksi yang diberikan bagi perangkat desa yang tidak memberikan pelayanan publik yang baik
3. Untuk Mengetahui Pelayanan Publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik menurut Siyasa Idariyyah

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sumbangan pemikiran dalam pengembangan Ilmu Hukum Tata Negara (siyasah) yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

##### 2. Praktis

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat dan kalangan akademisi khususnya mahasiswa Fakultas Syari'ah mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
- b. Menjadi salah satu referensi bagi Pemerintah Indonesia dalam menetapkan kebijakan tentang hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Untuk menghindari kesamaan dengan penyusun sebelumnya, maka dari itu penyusun melakukan penelusuran terhadap peneliti-penelitian yang telah ada sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penyusun terhadap tema skripsi yang setara.

Yang pertama Skripsi yang disusun oleh Juisal tahun 2015 dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Labuan Kecamatanwakorumba Utara Kabupaten

Buton Utara, skripsi tersebut membahas tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Yang Kedua Jurnal yang disusun oleh Ratag Beny Sujono Wilem, Markus Kaunang, Johannis Kaawoan tahun 2016 dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado, Jurnal tersebut membahas tentang mewujudkan kualitas pelayanan publik agar dapat menunjang penyelenggaraan pemerintahan yang dimana harus adanya ketanggapan untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat yaitu dalam penyelesaian pengurusan administrasi sesuai dengan waktu standar oprasional yang telah ditetapkan serta tepat dimana ketepatan dalam hal kejelasan informasi terhadap kelengkapan-kelengkapan administrasi yang harus diketahui.

Yang Ketiga Skripsi yang disusun oleh Cecep tahun 2008 yang berjudul Analisis Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Bogor (Studi Kasus Kecamatan Cibinong dan Kecamatan Jasinga), skripsi tersebut membahas tentang Ada beberapa tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Pertama, mengidentifikasi atribut-atribut yang menjadi indikator penilaian kinerja pelayanan publik Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Bogor. Kedua, menganalisis penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Pemkab Bogor. Ketiga, merumuskan implikasi kebijakan Pemkab Bogor terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu, banyak ditemukan bahasan tentang analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Namun

belum ada yang membahas tentang Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Studi Kasus Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan), penelitian terdahulu digunakan penyusun untuk bahan rujukan serta memberikan penegasan pada perbedaan yang akan penyusun angkat dalam skripsi ini.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu objek penelitian langsung pada Dinas yang berhubungan langsung dengan pembahasan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan dari orang-orang yang diamati. Semua data yang telah berhasil digali dan dikumpulkan bersumber dari lapangan yaitu dari pihak-pihak terkait dengan pemerintah Desa.

### **2. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian dilaksanakan di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan, dengan kisaran waktu yang telah tempuh dalam menyelesaikan penelitian ini yaitu berlangsung kurang lebih 1 bulan.

### 3. Instrument Penelitian

Instrument dalam penelitian ini terdiri atas subjek dan objek (informasi) antara lain yaitu: yang menjadi subjek penelitian ini adalah Pemerintahan Desa dan yang menjadi objek penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

### 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

#### a. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh.<sup>6</sup> Sumber data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Sumber data Primer adalah sumber data pertama yang di peroleh peneliti dari sumber asli. Dalam penelitian ini data primer yang di peroleh penelitih bersumber dari Pemerintahan Desa tengah mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data kepustakaan, buku, dokumen, dan lainnya yang berhubungan dengan tema penelitian penulis tentang peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

---

<sup>6</sup> Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, h. 107

## b. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi.

### 1. Teknik Observasi

Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Observasi berguna untuk menjelaskan, mengamati dan merinci gejala yang terjadi, kemudian mengamati secara langsung objek yang diteliti sehingga memperoleh dan mengetahui data seakurat mungkin yang diperlukan mengenai "Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Studi Kasus Desa Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan)". Pengamatan atau Observasi adalah kegiatan pengamatan seberapa jauh efek tindakan telah mencapai sasaran.<sup>7</sup>

### 2. Teknik Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan terwawancara (yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan).

### 3. Dokumentasi

---

<sup>7</sup> Moh Nazir. *Metode penelitian*, Jakarta:Ghalia Indonesia.2005, h 44.

Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan menggunakan arsip atau dokumen sebagai sumber data yang dapat diperinci dengan cara melihat, mencatat dan mengabadikan dalam gambar.

#### 5. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul dan diolah maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Teknik analisis yang digunakan adalah metode pendekatan deduktif, berdasarkan teori atau konsep yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain.<sup>8</sup> Pendekatan ini juga sering disebut analisis dari sesuatu yang umum ke sesuatu yang khusus. Terhadap penelitian ini adalah memahami peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

#### G. Sistematika Penulisan

Dalam Skripsi ini, penulis membagi beberapa BAB yang terdiri dari Sub BAB, antara lain :

**BAB I** Pendahuluan yang berisikan : Latar belakang , Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kajian Terdahulu, Metode penelitian, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, Sistematika penulisan

---

<sup>8</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006, h 38.

**BAB II** meliputi tentang *Good Governance And Clean Government*, Konsep Pelayanan, Konsep Kepuasan, Teori Pemerintahan Desa, Teori Siyasah Idariyyah

**BAB III** Berisi tentang keadaan Geografis, keadaan penduduk, mata pencarian, keadaan sosial keagamaan, tingkat pendidikan dan struktur pemerintahan.

**BAB IV** Hasil Penelitian dan pembahasan. Meliputi tentang bagaimana pelayanan publik dan sanksi yang diberikan

**BAB V** Merupakan penutup, berupa kesimpulan yang di ambil dari keseluruhan urain yang ada dalam Skripsi ini dan juga memuat saran-saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 1. *Good Governance And Clean Government*

##### a. Pengertian *Good Governance And Clean Government*

Proses demokratisasi politik dan pemerintahan dewasa ini tidak hanya menuntut profesionalisme dan kemampuan aparatur dalam pelayanan publik, tetapi secara fundamental menuntut terwujudnya pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (*good governance and clean government*).<sup>9</sup> Pemerintahan yang baik atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *Good Governance* merupakan suatu konsep manajemen pemerintahan yang bertujuan untuk menciptakan kinerja pemerintah yang profesional dan bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

*Good Governance* yang dimaksud adalah merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service* disebut *governance* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktek terbaiknya disebut "*good governance*" (kepemerintahan yang baik). Agar "*good governance*" dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya "*alignment*" (koordinasi) yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Dengan demikian penerapan konsep

---

<sup>9</sup> Sedarmayanti, *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik"* Bagian Kedua Edisi revisi, Bandung: Mandar Maju, Bandung, 2012, h 2, [www. books.google.co.id](http://www.books.google.co.id), (diakses 25 Desember 2020).

“*good governance*” dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan tersendiri.<sup>10</sup>

*United Nation Development Program* (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul; “*Governance for sustainable human development*”, mendefinisikan pemerintahan (*governance*) sebagai berikut: “*Governance is the exercise of economic, political, and administrative authority to manage a country’s affairs at all levels and means by which state being of their population*”. “Kepemerintahan adalah pelaksanaan kewenangan/kekuasaan dibidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat”.<sup>11</sup>

Berikutnya secara konseptual pengertian kata baik dalam istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua pemahaman:

Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan /kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>12</sup>

UNDP lebih jauh menyebutkan ciri *Good Governance*, yaitu mengikutsertakan semua, transparan dan bertanggung jawab, efektif dan

---

<sup>10</sup> Sedarmayanti, *Good Governance* “Kepemerintahan Yang Baik” ,... h 2.

<sup>11</sup> Sedarmayanti, *Good Governance* “Kepemerintahan Yang Baik” ,... h 3.

<sup>12</sup> Sedarmayanti, *Good Governance* “Kepemerintahan Yang Baik” ,... h 3.

adil, menjamin adanya supremasi hukum, menjamin bahwa prioritas politik, sosial, dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat, serta memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan. *Governance* yang baik hanya dapat tercipta apabila dua kekuatan saling mendukung: warga yang bertanggung jawab, aktif dan memiliki kesadaran, bersama dengan pemerintah yang terbuka, tanggap, mau mendengar, dan mau melibatkan.<sup>13</sup> Kedua unsur tersebutlah yang dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang adil dan bertanggung jawab.

b. Prinsip pemerintahan yang baik

Prinsip *Good Governance* menurut UNDP, Tahun 1997:<sup>14</sup>

1. *Participation* (Partisipasi);
2. *Rule of law* (Kepastian Hukum);
3. *Transparency* (Transparansi);
4. *Responsiveness* (Tanggung Jawab);
5. *Consensus Orientation* (Berorientasi Pada Kesepakatan);
6. *Equity* (Keadilan);
7. *Effectiveness and Efficiency* (Efektifitas dan Efisiensi);
8. *Accountability* (Akuntabilitas);
9. *Strategic Vision* (Visi Strategik).

Selain prinsip yang dikemukakan UNDP, dalam peraturan perundang-undangan Republik Indonesia juga mengatur tentang prinsip atau asas dari pemerintahan yang baik yaitu dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan

---

<sup>13</sup> Sedarmayanti, *Good Governance* “Kepemerintahan Yang Baik” ,... h 3.

<sup>14</sup> Sedarmayanti, *Good Governance* “Kepemerintahan Yang Baik” ,... h 3.

Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme disebutkan asas umum penyelenggara negara yaitu:

1. Asas Kepastian Hukum yaitu asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan Penyelenggara Negara;
2. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara yaitu asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan Negara;
3. Asas Kepentingan Umum yaitu asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif dan selektif;
4. Asas Keterbukaan yaitu asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia Negara;
5. Asas Proporsionalitas yaitu asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban Penyelenggara Negara;
6. Asas Profesionalitas yaitu asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
7. Asas Akuntabilitas yaitu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan Penyelenggara Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai

pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain dari asas umum pemerintahan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme, pemerintahan harus berprinsip demokrasi pula agar segala hal yang dilakukan pemerintah dapat diawasi dan dikritik oleh masyarakat untuk terciptanya kesejahteraan umum.

c. Kewajiban Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik

Konsep pemerintahan yang baik di Indonesia sesungguhnya sudah mutlak harus dilaksanakan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, yang ditandai dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme. Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan telah membuat modul baru untuk mensosialisasikan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) yang diawali dengan pembahasan konsep *Good Governance* dan telah lama disosialisasikan di berbagai kantor pemerintahan, dan sebagian diselenggarakan oleh lembaga non-pemerintahan seperti Lembaga Swadaya Masyarakat dan Perguruan Tinggi.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Sedarmayanti, *Good Governance* "Kepemerintahan Yang Baik",... h 6

Walaupun aparat pemerintah sudah cukup memahami bahwa untuk masa yang akan datang, peran mereka akan berubah, namun yang menjadi masalah besar adalah adanya kesenjangan antara pemahaman *Good Governance* dengan kemauan untuk berubah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa isu *Good Governance* di lingkungan pemerintah sudah mengemuka, tetapi dalam praktek masih sangat terbatas.<sup>16</sup>

Kinerja pelayanan publik yang buruk merupakan hasil dari kompleksitas permasalahan yang ada di tubuh birokrasi antara lain: tidak adanya sistem insentif, buruknya tingkat diskresi atau pengambilan inisiatif yang ditandai dengan tingkat ketergantungan yang tinggi pada aturan formal dan petunjuk pimpinan dalam menjalankan tugas pelayanan. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah digerakan oleh peraturan dan anggaran, dan bukan digerakan oleh misi. Adanya budaya paternalisme yang tinggi, artinya aparat menempatkan pimpinan sebagai prioritas utama, bukan memprioritaskan kepentingan masyarakat.<sup>17</sup>

Sesuai dengan tuntutan nasional dan tantangan global untuk mewujudkan *Good Governance* diperlukan sumber daya manusia aparatur yang memiliki kompetensi jabatan dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan. Untuk menciptakan sumber daya manusia aparatur yang memiliki kompetensi diperlukan peningkatan mutu profesionalisme sikap pengabdian dan kesetiaan pada perjuangan bangsa dan negara, semangat kesatuan dan persatuan, dan pengembangan wawasan pegawai negeri sipil,

---

<sup>16</sup> Sedarmayanti, *Good Governance* “Kepemerintahan Yang Baik” ,... h 6

<sup>17</sup> Sedarmayanti, *Good Governance* “Kepemerintahan Yang Baik” ,... h 7

salah satunya melalui Pendidikan dan Pelatihan Jabatan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari usaha pembinaan Pegawai Negeri Sipil secara menyeluruh yang mengacu pada kompetensi jabatan.<sup>18</sup>

Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, yang dimaksud kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil, berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya. Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.<sup>19</sup>

Kewajiban pemerintah daerah dalam melaksanakan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik diatur dalam penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494), yaitu:<sup>20</sup>

Untuk dapat menjalankan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu, Pegawai ASN harus memiliki profesi dan Manajemen ASN yang berdasarkan pada Sistem Merit atau perbandingan antara kualifikasi, kompetensi, dan kinerja yang dibutuhkan oleh jabatan dengan kualifikasi, kompetensi, dan kinerja yang dimiliki oleh calon dalam rekrutmen, pengangkatan, penempatan, dan promosi pada

---

<sup>18</sup> Sedarmayanti, *Good Governance* “Kepemerintahan Yang Baik” ,... h 10

<sup>19</sup> Sedarmayanti, *Good Governance* “Kepemerintahan Yang Baik” ,... h 10

<sup>20</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil

jabatan yang dilaksanakan secara terbuka dan kompetitif, sejalan dengan tata kelola pemerintahan yang baik.

Selain dalam penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara terdapat juga ketentuan yang mewajibkan pemerintah menjalankan pemerintahannya berdasarkan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), yaitu berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) yang menyebutkan dalam Pasal 3 huruf f tentang tujuan dari Undang-Undang Administrasi Pemerintahan yaitu “melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan dan menerapkan AUPB”. Dengan demikian sudah seharusnya pemerintah khususnya pemerintah daerah menjalankan pemerintahannya sesuai dengan prinsip- prinsip pemerintahan yang baik agar terciptanya pemerintahan yang profesional dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

## **2. Konsep Pelayanan**

### **a. Pengertian Pelayanan**

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa: "Pelayanan adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha

milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Menurut Gronroos dalam Ratminto : "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan".<sup>21</sup>

Sedangkan Moenir, "Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat". Lebih lanjut Moenir menerangkan bahwa, Pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang. Disamping itu, juga menambahkan bahwa kelancaran pelayanan hak-hak tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, sistem, prosedur, dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan petugas atau pegawai yang cukup untuk kebutuhan

---

<sup>21</sup> Ratminto, *Manajemen Pelayanan disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's dan standar pelayanan minimal*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005, h 2

hidupnya, kemampuan atau keterampilan pegawai, dan sarana kerja yang memadai.<sup>22</sup>

Menurut Sinambela, “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan ,dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan suatu proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud ,cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”.<sup>23</sup>

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat umum yang berbentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan.

#### b. Azas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan sebagai berikut:<sup>24</sup>

##### a) Transparansi

---

47 <sup>22</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001, h

5 <sup>23</sup> Poltak Lijan Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, h

<sup>24</sup> Ratminto, *Manajemen Pelayanan disertai,...* h 19

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### 3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, dijelaskan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- 1) Kesederhanaan, prosedur /tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan mencakup beberapa hal antara lain:
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum.
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- 4) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Rasa aman. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
- 10) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### **3. Konsep Kepuasan**

#### **1. Pengertian Kepuasan**

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Dari beragam definisi kepuasan konsumen yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen.

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhandan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

Didalam lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan konsumen adalah apakah konsumen tersebut akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut diwaktu yang akan datang.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>25</sup> Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

---

<sup>25</sup> Kotler dan Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jakarta : PT. Prehallindo, 2001, h 88

Hubungan antara kepuasan pelanggan dan pelanggan yang loyal adalah tidak proporsional, contohnya adalah kepuasan pelanggan yang diranking denganskala 1-5, yaitu :

- 1) Kepuasan pelanggan pada tingkat sangat rendah (tingkat 1), kemungkinan besar pelanggan akan berpindah meninggalkan perusahaan dan menjelek-jelekannya.
- 2) Kepuasan pelanggan pada tingkat 2 sampai dengan tingkat 4, pelanggan merasa agak puas, tetapi masih mungkin untuk berpindah ketika suatu penawaran lebih baik muncul.
- 3) Kepuasan pelanggan pada tingkat 5, pelanggan sangat mungkin membeli kembali dan bahkan menyebarkan kabar baik tentang perusahaan. Kesenangan atau kepuasan yang tinggi menciptakan suatuikatan emosional dengan merekatau perusahaan tersebut dan tidak hanyaterpaku pada pilihan yang masuk akal saja.

Sedangkan kepuasan menurut Kotler dan Armstrong Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.<sup>26</sup>

## 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor : 81/1995

---

<sup>26</sup> Kotler dan Armstrong, *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2001, h 19

menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, menyangkut: Prosedur atau tata cara pelayanan umum, Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif, Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum, hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan dan kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum, Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat).
- 3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara, persyaratan, satuannya atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- 5) Efisien, meliputi: persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 6) Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum, Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- 8) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat, selain dapat dilihat dalam keputusan Menpan nomor 81/1993, juga dipertegas dalam instruksi Presiden nomor 1/1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.<sup>27</sup>

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai atau petugas pelayanan, yaitu:<sup>28</sup>

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

---

<sup>27</sup> Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004

<sup>28</sup> Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004

- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkandengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuaidengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Aturan sebagaimana disampaikan melalui KEPMENPAN Nomor : 81/1995 dalam penelitian ini digunakan sebagai indikator pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan mempertimbangkan pola analisis sebagaimana disampaikan melalui indeks kepuasan masyarakat melalui KEPMENPAN No. 25 tahun 2004.

#### **4. Teori Pemerintahan Desa**

##### **1. Pemerintahan Desa**

Menurut Permendagri RI Nomor 113 Tahun 2014 Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik

Indonesia. Menurut Awang “pemerintahan desa secara historis dibentuk oleh masyarakat desa dengan memilih beberapa orang anggota masyarakat yang dipercaya dapat mengatur, menata, melayani, memelihara dan melindungi berbagai aspek kehidupan mereka.”<sup>29</sup>

Kepmendagri No. 64 Tahun 1999 menyatakan bahwa pemerintahan desa adalah “kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintahan desa BPD”. Menurut Soemantri Pemerintahan Desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa, sedangkan Perangkat Desa terdiri dari Sekretaris Desa dan Perangkat lainnya, yaitu sekretariat desa, pelaksanaan teknis lapangan dan unsur kewilayahan, yang jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya setempat.<sup>30</sup>

Pemerintahan desa diselenggarakan oleh pemerintah desa. Kewenangan desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat desa UU No. 6 Tahun 2014 Pasal 18.

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, menjelaskan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dan badan permusyawaratan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat

---

<sup>29</sup> Awang dan Azam, *Implementasi Pemberdayaan Pemerintahan Desa*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010, h 25

<sup>30</sup> Bambang Trisantono Soemantri, *Pedoman Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Fokusmedia, Bandung, 2010, h 35

berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Kekuasaan pengelolaan keuangan desa dipegang oleh kepala desa.

Dalam siklus pengelolaan keuangan desa merupakan tanggung jawab dan tugas dari kepala desa dan pelaksana teknis pengelolaan keuangan desa (sekretaris desa, kepala seksi dan bendahara desa).

- 1) Kepala Desa Kepala desa adalah Pemegang kekuasaan pengelolaan keuangan desa dan mewakili pemerintah desa dalam kepemilikan kekayaan milik desa yang dipisahkan. Kepala desa memiliki kewenangan yaitu: Menetapkan kebijakan tentang pelaksanaan APBD desa, menetapkan Pelaksana Teknis Pengelolaan Keuangan Desa (PTPKD), menetapkan petugas yang melakukan pemungutan penerimaan desa, menyetujui pengeluaran atas kegiatan yang ditetapkan dalam APBDesa, dan melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban APBD desa.
- 2) Sekretaris Desa Sekretaris desa selaku koordinator PTPKD membantu kepala desa dalam melaksanakan pengelolaan keuangan desa, dengan tugas: menyusun dan melaksanakan kebijakan pengelolaan APBD desa. Menyusun rancangan peraturan desa mengenai APBD desa, perubahan APBD desa dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD desa. Melakukan pengendalian terhadap pelaksanaan kegiatan yang telah

ditetapkan dalam APBDesa. Menyusun pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD desa. Melakukan verifikasi terhadap Rencana Anggaran Belanja (RAB), bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran APBD desa (SPP). Sekretaris desa mendapatkan pelimpahan kewenangan dari kepala desa dalam melaksanakan pengelolaan keuangan desa, dan bertanggungjawab kepada kepala desa.

- 3) Kepala Seksi Kepala seksi merupakan salah satu unsur dari PTPKD yang bertindak sebagai pelaksana kegiatan sesuai dengan bidangnya. Sesuai PP Nomor 47 Tahun 2015 pasal 64 dinyatakan bahwa desa paling banyak terdiri dari 3 (tiga) seksi. Kepala seksi mempunyai tugas: Menyusun RAB kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya. Melaksanakan kegiatan dan/atau bersama lembaga kemasyarakatan desa yang telah ditetapkan di dalam APBD desa. Melakukan tindakan pengeluaran yang menyebabkan atas beban anggaran belanja kegiatan. Mengendalikan pelaksanaan dengan melakukan pencatatan dalam buku pembantu kas kegiatan. Melaporkan perkembangan pelaksanaan kegiatan kepada kepala desa. Mengajukan SPP dan melengkapinya dengan bukti-bukti pendukung atas beban pengeluaran pelaksanaan kegiatan.
- 4) Bendahara Desa Bendahara desa merupakan salah satu unsur dari PTPKD yang dijabat oleh kepala/staf urusan keuangan dan memiliki tugas untuk membantu sekretaris desa. Bendahara desa mengelola keuangan desa yang meliputi penerimaan pendapatan desa dan pengeluaran/pembiayaan dalam rangka pelaksanaan APBD desa.

Penatausahaan dilakukan dengan menggunakan buku kas umum, buku kas pembantu pajak, dan buku bank. Penatausahaan yang dilakukan antara lain meliputi yaitu: menerima, menyimpan, menyetorkan/membayar. Memungut dan menyetorkan PPh dan pajak lainnya. Melakukan pencatatan setiap penerimaan dan pengeluaran serta melakukan tutup buku setiap akhir bulan secara tertib.

Dari uraian di atas jelas sekali bahwa pemerintahan desa terdiri dari Kepala Desa beserta perangkat desa, dan dan Badan Permusyawaratan Desa yang dipercaya oleh masyarakat untuk bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa seperti mengatur, menata, melayani, memelihara dan melindungi berbagai aspek kehidupan masyarakat berdasarkan asal usul dan adat istiadat.

## 2. Kedudukan dan Fungsi Perangkat Desa

Perangkat desa berkedudukan sebagai unsur pelaksana yang membantu Kepala Desa, melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi pada seluruh organisasi desa.

### a. Kemampuan Aparat Desa

Istilah “kemampuan” mempunyai banyak makna, Jhonson dalam Cece Wijaya berpendapat bahwa “kemampuan adalah perilaku yang rasional untuk mencapai tujuan yang dipersyaratkan sesuai kondisi yang diharapkan”.<sup>31</sup> Sementara itu, menurut Kartono bahwa “kemampuan adalah segala daya, kesanggupan, kekuatan dan

---

<sup>31</sup> Cece. Wijaya, Kemampuan Dasar Guru Dalam Proses Belajar Mengajar, Bandung : PT Remaja Rosda karya, 1991, h 3

keterampilan teknik maupun sosial yang dianggap melebihi dari anggota biasa”.<sup>32</sup> Lebih lanjut, Syarif menyebutkan beberapa jenis kemampuan yang antara lain : kecerdasan, menganalisis, bijaksana mengambil keputusan, kepemimpinan/kemasyarakatan dan pengetahuan tentang pekerjaan.<sup>33</sup>

Mengacu pada pengertian dan jenis kemampuan tersebut diatas, maka dalam suatu organisasi pemerintahan Desa senantiasa perlu memiliki suatu daya kemampuan, keterampilan, pengetahuan terhadap pekerjaan dalam mengimplementasikan tugas-tugas dan fungsi masing-masing aparat Desa. Kemampuan yang penulis maksudkan adalah kemampuan yang dilihat dari hasil kerjanya atau kemampuan kerjanya.

Kemampuan kerja seseorang menurut Tjiptoherianto mengemukakan bahwa “kemampuan kerja yang rendah adalah akibat dari rendahnya tingkat pendidikan, dan latihan yang dimiliki serta rendahnya derajat kesehatan”.<sup>34</sup> Sementara itu, menurut Steers dalam Rasyid bahwa “kemampuan aparatur pemerintah sebenarnya tidak terlepas dari pembicaraan tingkat kematangan aparatur yang didalamnya menyangkut keterampilan yang diperoleh dari pendidikan latihan dan pengalaman”.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Kartono, Kartini, *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Pemimpin Abnormal Itu?*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993, h 13

<sup>33</sup> Rusli Syarif, *Produktivitas*, Bandung : Angkasa, 1991, h 8

<sup>34</sup> Tjiptoherijanto, Prijono, *Migrasi Urbanisasi dan Pasar Kerja di Indonesia*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, h 1997, h 36

<sup>35</sup> Rasyid, Ryass, *Peningkatan SDM Aparatur dan Tata Laksana serta Pelayanan Publik*, 2000, h 6.

Berdasarkan pandangan tersebut jelas bahwa kemampuan seseorang, dalam hal ini aparat desa dapat dilihat dari tingkat pendidikan aparat, jenis latihan yang pernah diikuti dan pengalaman yang dimilikinya. Secara konseptual hal ini diperkuat dari pandangan Steers tersebut sebelumnya bahwa untuk mengidentifikasi apakah Kegiatan dalam organisasi dapat mencapai tujuannya salah satunya yang harus mendapat perhatiannya adalah orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut.

Selanjutnya Steers berpendapat bahwa pada kenyataannya anggota organisasi yang merupakan faktor yang mempunyai pengaruh yang paling penting dalam pencapaian tujuan organisasi disebabkan orang-orang itulah yang menggerakkan roda organisasi. Anggota organisasi yang dimaksud adalah aparat desa yang merupakan faktor yang paling menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.<sup>36</sup>

Kemampuan, keterampilan, pengetahuan terhadap pekerjaan dalam mengimplementasikan tugas-tugas dan fungsi masing-masing aparat Desa. Kemampuan yang penulis maksudkan adalah kemampuan yang dilihat dari hasil kerjanya atau kemampuan kerjanya. Kemampuan kerja seseorang menurut mengemukakan bahwa “kemampuan kerja yang rendah adalah akibat dari rendahnya tingkat pendidikan, dan latihan yang dimiliki serta rendahnya derajat kesehatan”.

---

<sup>36</sup> Sadu Wasistiono & Irwan Tahir, *Prospek Pengembangan Desa*, Bandung: CV. Fokusmedia, 2006, h 2.

Sementara itu, menurut Steers bahwa “kemampuan aparatur pemerintah sebenarnya tidak terlepas dari pembicaraan tingkat kematangan aparatur yang didalamnya menyangkut keterampilan yang diperoleh dari pendidikan latihan dan pengalaman”.

Berdasarkan pandangan tersebut jelas bahwa kemampuan seseorang, dalam hal ini aparat desa dapat dilihat dari tingkat pendidikan aparat, jenis latihan yang pernah diikuti dan pengalaman yang dimilikinya. Secara konseptual hal ini diperkuat dari pandangan Steers tersebut sebelumnya bahwa untuk mengidentifikasi apakah Kegiatan dalam organisasi dapat mencapai tujuannya salah satunya yang harus mendapat perhatiannya adalah orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut.

Selanjutnya Steers berpendapat bahwa pada kenyataannya anggota organisasi yang merupakan faktor yang mempunyai pengaruh yang paling penting dalam pencapaian tujuan organisasi disebabkan orang-orang itulah yang menggerakkan roda organisasi. Anggota organisasi yang dimaksud adalah aparat desa yang merupakan faktor yang paling menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.<sup>37</sup>

Pemerintah Desa memiliki peran signifikan dalam pengelolaan proses sosial di dalam masyarakat. Tugas utama yang harus diemban pemerintahan desa adalah bagaimana menciptakan kehidupan

---

<sup>37</sup> Sadu Wasistiono & Irwan Tahir, *Prospek Pengembangan,...*, h 4.

demokratik, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga dapat membawa warganya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tentram dan berkeadilan. Guna mewujudkan tugas tersebut, pemerintah desa dituntut untuk melakukan perubahan, baik dari segi kepemimpinan, kinerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas dan bermakna, sehingga pemerintah desa benar-benar makin mengarah pada praktek *good local governance*, bukannya *bad governance*.

Peluang untuk menciptakan pemerintahan desa yang berorientasi pada *good local governance* sebenarnya dalam konteks transisi demokrasi seperti yang dialami oleh bangsa Indonesia sekarang terbuka cukup lebar. Hal ini setidaknya didukung oleh kondisi sosial pasca otoritarianisme Orde Baru yang melahirkan liberalisasi politik yang memungkinkan seluruh elemen masyarakat didesa secara bebas mengekspresikan gagasan-gagasan politiknya. Begitu pula dukungan pemerintahan transisi pasca Orde Baru dengan membuat regulasi melalui UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian disempurnakan oleh UU No.32 Tahun 2004 yang sedikit lebih maju dibandingkan dengan regulasi sebelumnya dimasa Orde Baru yang syarat dengan menyeragaman dan pengekangan sosial.<sup>38</sup>

Meskipun demikian, adanya perubahan sosial-politik dalam masa transisi demokrasi ini tidak dengan serta merta dapat merubah dalam sekejap wacana dan kinerja pemerintahan desa kedalam visi

---

<sup>38</sup> Sadu Wasistiono & Irwan Tahir, *Prospek Pengembangan...*, h 4

demokratisasi dan *good local governance*. Sekalipun strukturnya mengalami perubahan, dimana saat ini pemerintahan desa tidak lagi bercorak korporatis dan sentralistik pada kepemimpinan Kepala Desa, akan tetapi kultur dan tradisi paternalistik yang memposisikan Kepala Desa sebagai orang kuat dan berpengaruh masih begitu melekat dengan kuat. Realitas ini memang tidak dapat dilepaskan sebagai bagian dari proses konstruksi sosial yang begitu mendalam sehingga membuat daya kognitif warga desa seringkali terasa kesulitan dalam membuat terobosan-terobosan baru yang sejalan dengan semangat perubahan ketika berbenturan dengan kebijakan seorang Kepala Desa.

Kondisi ini sedikit banyaknya juga dipengaruhi pula oleh lemahnya human resources di desa yang populasinya relatif kecil dan sangat terbatas. Sebab itu guna mendobrak kebekuan atau stagnasi sosial ini diperlukan terobosan dari kekuatan luar untuk bermitra atau saling bekerjasama dengan aktor-aktor dan lembaga-lembaga potensial di desa dalam melakukan perubahan sosial menuju ke arah situasi yang lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya.

#### b. Konsep Administrasi Pemerintahan Desa

Sebelum menjelaskan konsep/pengertian administrasi pemerintahan terlebih dahulu perlu dijelaskan konsep “administrasi dan pemerintahan”. Menurut Siagian Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan

pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>39</sup>

Dewasa ini, Peranan Pemerintahan Desa sebagai struktur perantara, yakni sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintahan dan masyarakat diluar desa tetap dipertahankan, bahkan ditambah dengan peranan lainnya yaitu sebagai agen pembaharuan. Desa atau dengan nama lainnya yang sejenis menurut konstitusi memperoleh perhatian istimewa. Berbagai bentuk perubahan sosial yang terencana dengan nama pembangunan guna meningkatkan harkat dan martabat masyarakat desa diperkenalkan dan dijalankan melalui Pemerintahan Desa.

Pemerintahan Desa perlu terus dikembangkan sesuai dengan kemajuan masyarakat desa dan lingkungan sekitarnya. Dengan perkataan lain, perubahan sosial yang terjadi pada masyarakat desa karna adanya gerakan pembangunan desa perlu diimbangi pula dengan pengembangan kapasitas Pemerintahan Desanya, sehingga keinginan mempertahankan posisi tawar menawar dengan pihak luar desa yang relatif seimbang dapat terus dipertahankan.<sup>40</sup> Lebih lanjut Sadu Wasistiano mengatakan bahwa, tanpa adanya Pemerintahan Desa yang kuat, Desa dengan masyarakat hanya akan menjadi objek

---

<sup>39</sup> Sondang P Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1991, h 12

<sup>40</sup> Sadu Wasistiono & Irwan Tahir, *Prospek Pengembangan...*, h 4

permainan ekonomi maupun politik dari pihak-pihak luar desa yang relatif lebih kuat posisinya.

Langkah kongkrit upaya pengembangan Desa antara lain berupa lahirnya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang merupakan pengganti sebagai peraturan perundangan mengenai pemerintahan desa. Salah satu tujuan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 adalah guna memodernisasikan Pemerintahan Desa agar mampu menjalankan tiga peranan utamanya, yaitu sebagai struktur perantara, sebagai pelayan masyarakat serta agen pembaharuan.

Sebagai konsekuensi negara hukum, perubahan format politik dan sistem pemerintahan harus ditindaklanjuti dengan perubahan peraturan perundang-undangan dibidang politik dan pemerintahan dengan dilakukannya perubahan pengaturan prlaksana yang mengatur Desa. Uniformitas yang diregulasi oleh UU No. 5 tahun 1979 selama dua dekade, diremorfasi melalui UU No 22 tahun 1999 yang memberikan peluang kehidupan lebih demokrasi pada tataran struktur pemerintahan paling depan tersebut. Selanjutnya dengan diterapkannya UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah diharapkan akan semakin menyempurnakan paradigma penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2005 tentang Desa sebagai pengganti Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2001

tentang Pedoman Umum Pengaturan Mengenai Desa sebagai regulasi yang mengatur tentang Desa setelah setahun berlakunya UU No. 32 Tahun 2004.

Salah satu konsekuensi logis dari amanat Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa, terutama aktivitas Pemerintah Desa sebagai pelayan masyarakat, maka diundangkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 Tentang Pedoman Administrasi Desa yang membantu aparat dan perangkat Pemerintahan Desa di dalam proses pencatatan data dan informasi berbagai urusan penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

## **5. Teori Siyāsah Idariyah**

Fikih Siyāsah adalah kata bahas Arab yang terdiri dari dua kata, yaitu fikih dan siyāsah. Kata fikih bermakna pengetahuan tentang hukum-hukum yang sesuai dengan syara' mengenai amal perbuatan yang diperoleh dari dalil-dalil yang rinci (yakni dalil-dalil Al-Qur'an dan Sunnah).<sup>41</sup>

Secara harfiah, fikih mengandung arti tahu, paham, dan mengerti. Arti ini dipakai secara khusus dalam bidang hukum agama atau yurisprudensi Islam (menurut Ibnu al-Mandzur dalam Lisan al-'Arab). Menurut istilah, fikih adalah ilmu atau pengetahuan tentang hukum-hukum syaria't, yang bersifat amaliah (praktis), yang digali dari dalil-dalilnya yang terperinci.

Fikih juga merupakan pengetahuan tentang hukum agama Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan al-Sunnah yang disusun dengan jalan ijtihad.

---

<sup>41</sup> Hasbi Ash-Shiddiqy, "*Pengantar Ilmu Fikih*", Jakarta: Bulan Bintang, 1974, h 26

Kata *siyāsah* bersal dari akar kata *سَاس - يَوسِي - سَاسَايس - تَيسَايس* yang artinya mengatur, mengendalikan, mengurus atau membuat keputusan. Di dalam Kamus al-Munjid dan Lisan al-'Arab, kata *siyāsah* kemudian diartikan pemerintahan, pengambilan keputusan, pembuat kebijakan, pengurusan, pengawasan atau perekayasaan. Untuk selanjutnya *siyāsah* kadang-kadang diartikan memimpin sesuatu dengan cara yang membawa kemaslahatan.<sup>42</sup>

Menurut Abdul Wahab al-Khallaf, "Siyasah syar'iyah adalah pengurusan hal-hal yang bersifat umum bagi negara Islam dengan cara menjamin perwujudan kemaslahatan dan menghindari kemadaratan (bahaya) dengan tidak melampaui batas-batas syari'ah dan pokok-pokok syari'ah yang bersifat umum, walaupun tidak sesuai dengan pendapat ulama-ulama Mujtahid". Maksud Abd Wahab tentang masalah umum negara antara lain adalah: pengaturan perundangan-undangan negara, kebijakan dalam harta benda (kekayaan) dan keuangan, penetapan hukum, peradilan serta kebijakan pelaksanaannya, dan urusan dalam dan luar negeri.<sup>43</sup>

Menurut Abdurrahman Taj, *siyasah syar'iyah* adalah hukum-hukum yang mengatur kepentingan negara dan mengorganisir urusan umat yang sejalan dengan jiwa syari'at dan sesuai dengan dasar-dasarnya yang universal, untuk merealisasikan tujuan-tujuannya yang bersifat kemasyarakatan,

---

<sup>42</sup> Sjuyuthi Pulungan, "*Fikih Siyasah: Ajaran, Sejarah dan Pemikiran*", Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003, h 30

<sup>43</sup> A. Djazuli, "*Fikih Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syari'ah*", Jakarta: Kencana, 2003, h 28

meskipun hal tersebut tidak ditunjukkan oleh nas-nas yang terinci dalam al-Qur'an maupun al-Sunnah.<sup>44</sup>

Sedangkan objek kajian fikih siyāsah, Hasbi Ash Shiddieqy menjelaskan “pekerjaan-pekerjaan mukallaf dan urusan-urusan mereka dari jurusan pentadbirannya, dengan mengingat persesuaian pentadbiran itu dengan jiwa syari'ah, yang kita tidak peroleh dalilnya yang khusus dan tidak berlawanan dengan sesuatu nas dari nas-nas yang merupakan syari'ah 'ammah yang tetap”. Lebih lanjut fikih Siyasah dibagi menjadi beberapa bidang, yaitu: Siyasah Dusturriyah Syar'iyah, Siyasah Tasyri'iyah Syar'iyah, Siyasah Qadha'iyah Syar'iyah, Siyasah Maliyah Syar'iyah, Siyasah Idariyah Syar'iyah, Siyasah Dawliyah Syar'iyah, Siyasah Tanfiziyyah Syar'iyah, Siyasah Harbiyyah Syar'iyah.<sup>45</sup>

Dalam hal ini penulis mengkhususkan kajian fikih siyāsah pada bidang Siyāsah Idāriyah, yakni bidang yang mengurus tentang administrasi negara. Kata idāriyah merupakan maṣḍar (infinitif) dari kata adara asy-syay'a yudiruhu idārah, yang artinya mengatur atau menjalankan sesuatu.<sup>46</sup> Dalam Siyāsah Idāriyah, untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diambil dari kualitas kepentingan pelayanan itu sendiri. Untuk merealisasikan kebaikan/kesempurnaan dalam melaksanakan pelayanan administrasi terdapat

---

<sup>44</sup> A. Djazuli, “*Fikih Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat...*”, h 29

<sup>45</sup> A. Djazuli, “*Fikih Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat...*”, h 30

<sup>46</sup> A. Djazuli, “*Fikih Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat...*”, h 31

tiga indikator yaitu “sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan, profesional dalam penanganan”.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Hizbut Tahrir, "*Struktur Negara Khilafah (Pemerintahan dan Administrasi)*, alih Bahasa Yahya A.R, cet. Ke-3", Jakarta: HTI-Press, 2008, h 221

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Desa**

Sejarah Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan, Desa sukaraja pada awalnya nenek moyang mereka adalah peralihan dari suku besmah maggul lemetang yang mana dulu nenek moyang mereka ingin membuka lahan baru untuk pertanian sehingga terus menelusuri hutan dan menemukan lahan yang cocok untuk bertani, sehingga mereka menetap disana dan mendirikan dusun.

Pada awal pemerintahan desa, Desa Sukaraja masih masuk dalam kawasan wilayah Desa Penindai, pada tahun 1948 Desa Sukaraja telah pemekaran dari wilayah Desa Penindai dan bergabung menjadi satu dengan Desa Limus, dan pada tahun 1955 desa sukaraja kembali mekar dan menjadi desa sendiri dengan luas wilayah  $\pm$  400 H.

#### **B. Visi Desa Sukaraja**

Menjadikan masyarakat desa sukaraja sejahtera, makmur dan aman dengan mengembangkan potensi sumber daya alam yang berbasis pertanian dan perkebunan dengan landasan bertakwa kepada tuhan yang maha esa.<sup>48</sup>

#### **C. Misi Desa Sukaraja**

1. mengembangkan dan meningkatkan hasil pertanian terutama karet, sawit dan tanaman palawija.
2. Pembuatan sarana jalan sentral produksi.

---

<sup>48</sup> Data Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir kabupaten Bengkulu Selatan

3. Peningkatan jalan lingkungan desa.
4. Perbaikan dan peningkatan layanan sarana kesehatan dan umum.
5. Peningkatan sarana dan prasarana pendidikan.
6. Peningkatan keterampilan dan kualitas SDM masyarakat.
7. Pengadaan permodalan untuk usaha kecil, memperluas lapangan kerja dan manajemen usaha masyarakat.
8. Peningkatan kapasitas aparat desa dan APBD.
9. Meningkatkan dan mengembangkan teknologi tepat guna.

#### **D. Kondisi Geografis**

1. Tinggi pusat pemerintahan dari air laut<sup>49</sup>
2. Suhu Maksimum/minimum 28°C
3. Curah hujan
  - a. Jumlah curah hujan yang terbanyak 3 hari
  - b. Jumlah curah hujan setiap tahun 246 hari
4. bentuk wilayah
  - a. datar samping berombak
  - b. berombak samping berbukit
  - c. berbukit samping bergunung

#### **E. Luas dan Batas Wilayah**

1. Luas wilayah : ± 400 H
2. Batas Wilayah Desa
  - a. Sebelah Utara : Desa Limus

---

<sup>49</sup> Data Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir kabupaten Bengkulu Selatan

- b. Sebelah Timur : Desa Air Sulau
- c. Sebelah Selatan : Desa Lubuk Ladung
- d. Sebelah Barat : Desa Padang Jawi

## F. Keadaan Sosial Penduduk

Penduduk Desa Sukaraja berasal dari daerah-daerah yang berbeda-beda, dimana mayoritas penduduknya yang paling dominan berasal dari Suku Serawai. Sehingga tradisi musyawarah untuk mufakat, gotong royong dan kearifan lokal yang lain sudah dilakukan masyarakat sejak adanya Desa Sukaraja dan hal tersebut secara efektif dapat menghindarkan adanya benturan-benturan antar kelompok masyarakat. Desa Sukaraja mempunyai jumlah penduduk 802 Jiwa, yang terdiri dari laki-laki 377 jiwa, perempuan 425 jiwa dan jumlah kepala keluarga 230 kepala keluarga (KK), yang tergaubung dalam suatu wilayah.<sup>50</sup>

### a. Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan Desa Sukaraja adalah sebagai berikut:<sup>51</sup>

**Table 3.1**

#### **Tingkat Pendidikan**

Tingkat pendidikan	Laki-laki	Perempuan
Usia 2-6 tahun yang belum masuk tk	15 orang	16 orang
Usia 3-6 tahun sedang TK/pla group	10 orang	23 orang
Usia 7-18 tahun yang tidak pernah	2 orang	1 orang

<sup>50</sup> Data Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir kabupaten Bengkulu Selatan

<sup>51</sup> Data Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir kabupaten Bengkulu Selatan

sekolah		
Usia 7-18 tahun yang sedang sekolah	84 orang	99 orang
Usia 18-56 tahun tidak pernah sekolah	- orang	- orang
Usia 18-56 tahun pernah sd tetapi tidak tamat	- orang	- orang
Tamat sd/ sederajat	40 orang	57 orang
Jumlah usia 12-56 tahun tidak tamat SLTP	- orang	- orang
Jumlah 18-56 tahun tidak tamat SLTA	- orang	- orang
Tamat SMP/sederajat	41 orang	45 orang
Tamat SMA/ sederajat	141 orang	108 orang
Tamat D-1/ sederajat	- orang	- orang
Tamat D-2/ sederajat	- orang	- orang
Tamat D-3 / sederajat	4 orang	11 orang
Tamat S-1/ sederajat	19 orang	36 orang
Tamat S-2/ sederajat	- orang	- orang
Tamat S-3/ sederajat	- orang	- orang
Tamat SLB A	- orang	- orang
Tamat SLB B	- orang	- orang
Tamat SLB C	- orang	- orang
Jumlah total	356 orang	396 orang

### b. Mata Pencarian dan Pekerjaan

Karena Desa Sukaraja merupakan desa pertanian maka sebagian besar penduduknya bermata pencarian sebagai petani, kebun sawit dan kebun karet untuk data selengkapnya lihat dalam table di bawah ini:

**Table 3.2**

#### **Mata Pencarian dan Pekerjaan**

Petani	Berkebun Sawit	Berkebun Karet	PNS	Lain-lain
50 Orang	98 Orang	85 Orang	15 Orang	-

### c. Polah Penggunaan Tanah

Penggunaan tanah Desa Sukaraja sebagian besar diperuntukan untuk tanah perkebunan dan persawahan serta pemukiman masyarakat.

### d. Pemilik Ternak

Jumlah ternak yang di miliki penduduk Desa Sukaraja adalah sebagai berikut:

**Table 3.3**

#### **Kepemilikan Ternak**

Ayam	Kambing	Bebek	Burung
85 Ekor	4 Ekor	50 Ekor	15 Ekor

**e. Kondisi Sarana dan Prasarana**

**Table 3.4**

**Sarana dan Prasarana**

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah/Volume	Keterangan
1	Klinik Desa	1 Unit	Layak Pakai
2	Masjid	1 Unit	Layak Pakai
3	Siring Pasang	1 Unit	Layak Pakai
4	Sumur Bor	9 Unit	Layak Pakai
5	Tempat Pemakaman Umum	1 Unit	Layak
6	Sekolah Dasar	1 Unit	Layak
7	Sungai	500 M	Layak
8	Jalan Tanah	1 KM	Licin Waktu Ujan
9	Jalan Koral	2 KM	Layak Pakai
10	Jalan Poros Hot Mix	4 KM	Layak Pakai
11	Motor Dinas	3 Unit	Layak Pakai

**f. Keadaan Ekonomi**

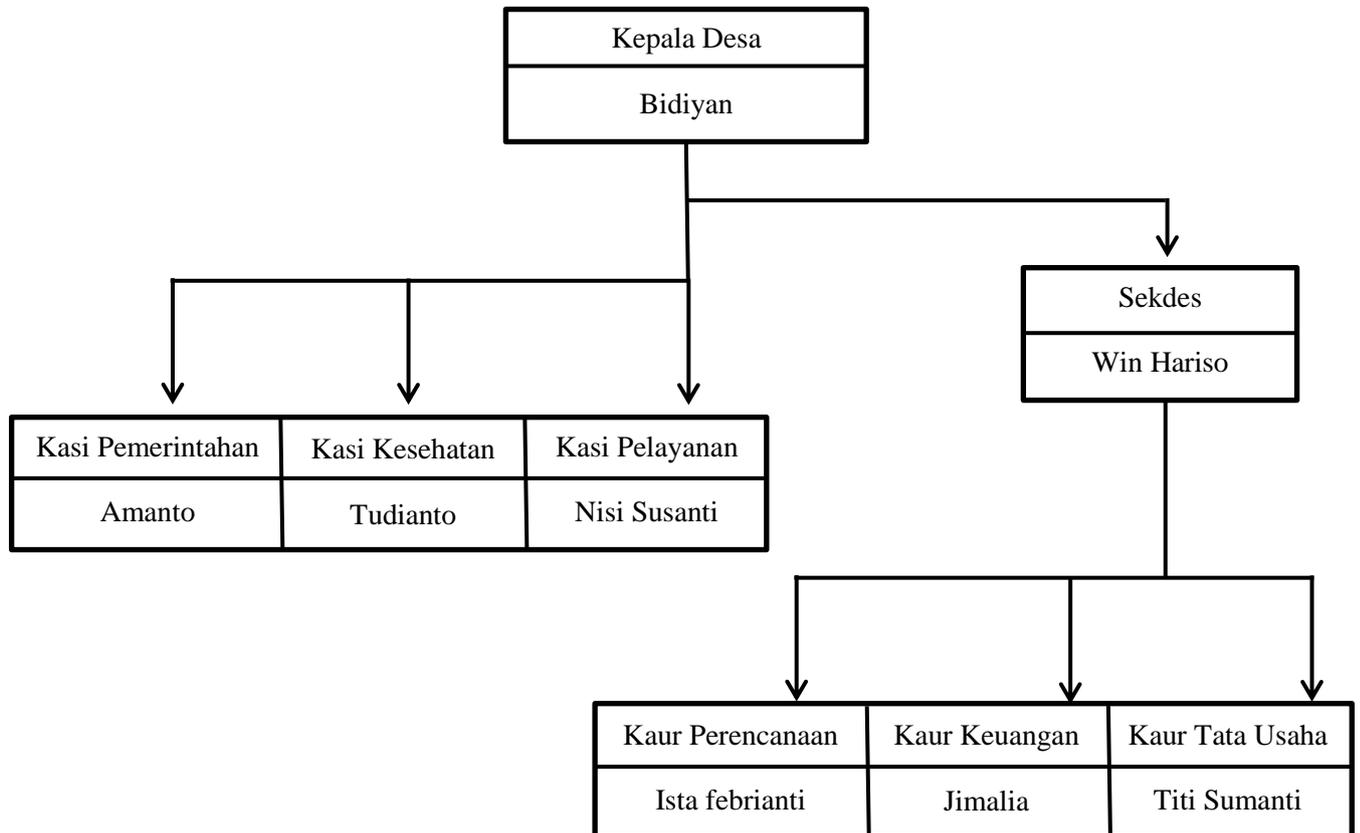
Kondisi ekonomi masyarakat Desa Sukaraja secara kasat mata terlihat jelas perbedaannya. Hal ini disebabkan karena pencariannya disektor usaha yang berbeda. Sebagian besar di sector nonpormal seperti

petani karet, petani sawit, petani sawah dan sebagian kecil disektor formal seperti PNS, Honor, Polri, dan lain-lain.

## G. Struktur Pemerintahan Desa

Tabel 3.5

Struktur Pemerintahan Desa Sukaraja<sup>52</sup>



<sup>52</sup> Data Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir kabupaten Bengkulu Selatan

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Sistem Pelayanan Publik di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan**

Pemerintah desa merupakan sebuah unsur penyelenggaraan pemerintahan yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa bertugas dan tanggung jawab untuk mengurus masyarakat agar terciptanya masyarakat yang sejahtera. Pemerintah desa memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik serta melaksanakan tata pemerintahan desa yang transparan, diantara peran yang harus dijalankan pemerintah desa meliputi pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi, pengelolaan dan pembangunan.

Dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintah desa yang terpenting adalah pemerintah desa mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya, mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat desa dan mampu meningkatkan daya saing desanya.

Pelayanan Publik adalah salah satu usaha yang diberikan oleh Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak lepas dari hubungan pemerintah selaku penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebagai pelayanan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat, Pemerintah harus senantiasa mengacu pada kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. Untuk menjamin terwujudnya kebutuhan

masyarakat, pemerintah desa perlu menciptakan kondisi yang aman, nyaman dan memungkinkan bagi setiap masyarakat agar dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama. Oleh sebab itu, pemerintah desa perlu meningkatkan perannya secara aktif dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, sehingga pelayanan masyarakat dapat berjalan semaksimal mungkin.

Adapun salah satu tugas pokok yang harus dijalankan pemerintah desa dalam hal pelayanan publik seperti: pengurusan KK, KTP, Akte kelahiran, pembuatan domisili, surat pengantar SKCK, surat keterangan tidak mampu dan lain sebagainya, yang merupakan tugas yang wajib dikerjakan oleh perangkat desa. Sudah menjadi hakikatnya bahwa pelayanan publik diberikan kepada masyarakat melalui aparat pemerintah yang berkewajiban sebagai abdi negara, namun nyatanya hingga kini sebagian besar masyarakat masih beranggapan mutu kualitas pelayanan publik masih rendah, khususnya dirasakan oleh masyarakat yang berada di daerah dalam hal ini peneliti mengambil tempat penelitian di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu hal yang sangat penting, mengingat tuntutan masyarakat yang semakin besar akan perubahan kualitas pelayanan publik, sedangkan praktek penyelenggaraannya tidak mengalami perubahan yang berarti.

Pada sisi lain, kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik, juga mengakibatkan kinerja pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyelenggarakan

pelayanan publik juga belum optimal. Dalam paradigma pelayanan publik (*co-production*) dijelaskan bahwa pemberian layanan baik sebagai sebuah penataan maupun proses, di mana pemerintah dan masyarakat membagi tanggung jawab (*conjoint responsibility*) dalam menyediakan pelayanan publik.<sup>53</sup>

Ketentuan tentang pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut juga berisi tentang pihak yang memberikan pelayanan atau penyelenggara pelayanan publik. Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang berbunyi:

“Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.”<sup>54</sup>

Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menyebutkan bahwa kewajiban penyelenggara pelayanan publik salah satunya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>55</sup> Jadi, pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan publik bukan hanya mengatur dan mengurus masyarakat, tapi juga berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya.

Akan tetapi, dalam pengamatan penulis merasakan hal yang berbeda di Desa Sukaraja bahwa kinerja Pemerintah Desa belum maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik, Pemerintah Desa Sukaraja tidak bekerja

---

<sup>53</sup> Vina Susana, “Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar”, Skripsi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

<sup>54</sup> Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>55</sup> Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

sesuai jadwal resmi hari kerja yang ditentukan pemerintah Kabupaten Bengkulu Selatan. Dalam hal ini yang dimaksudkan penulis tidak bekerja sesuai jadwal yaitu berupa datang terlambat, pulang lebih dahulu atau bahkan tidak masuk pada hari kerja serta permasalahan lainnya yaitu kurangnya SDM dalam peranya dalam melaksanakan pelayanan publik terhadap masyarakat, tentunya dalam hal ini memerlukan perhatian yang khusus dalam hal pelayanan publik, masyarakat sangat membutuhkan bahkan menuntut pelayanan dari aparat pemerintah semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Instruksi Bupati Bengkulu Selatan Nomor : 060/276 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik serta peraturan perundang-undangan yang ada.

Dengan permasalahan yang telah disebutkan, ini bertentangan dengan Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pakaian Dinas Kepala Desa dan Perangkat Desa Serta Hari dan Jam Dinas Pemerintahan Desa di Lingkungan Kabupaten Bengkulu Selatan Pasal 18 ayat 2 yang berbunyi:

“jam dinas efektif (jam kantor) aparatur pemerintah desa adalah: a. hari senin sampai dengan kamis, mulai jam 08.00 WIB sampai dengan jam 13.00 WIB. b. hari jumat mulai jam 08.00 WIB sampai dengan jam 11.00 WIB. c. hari sabtu, mulai jam 08.00 WIB sampai dengan jam 12.30 WIB.”<sup>56</sup>

Kebiasaan buruk tersebut tentu mempengaruhi kinerja dalam memberikan pelayan publik. Padahal, di Desa Sukaraja mempunyai tata tertib yang berlaku bagi perangkat desa, seperti kewajiban absen sebelum dan sesudah masuk kerja, fenomena tersebut secara umum terjadi di hampir setiap

---

<sup>56</sup> Pasal 18 ayat 2 Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pakaian Dinas Kepala Desa dan Perangkat Desa Serta Hari dan Jam Dinas Pemerintahan Desa di Lingkungan Kabupaten Bengkulu Selatan

hari dan dilakukan secara bergantian, dan yang lebih disayangkan lagi Kepala Desa sulit menertibkan Perangkat Desa untuk bekerja tepat waktu serta membantu penyelenggaraan pemerintah desa dalam hal ini pelayanan publik.

Padahal dalam Peraturan Daerah Bengkulu Selatan Nomor 01 Tahun 2016 tentang Pemerintahan Desa Pasal 5 Kepala Desa bertugas:<sup>57</sup>

#### Pasal 5

- (1) Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa dan pemberdayaan masyarakat Desa;
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Desa berwenang :
  - a. memimpin penyelenggaraan pemerintahan Desa;
  - b. mengangkat dan memberhentikan perangkat Desa;
  - c. memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan aset Desa;
  - d. menetapkan Peraturan Desa;
  - e. menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
  - f. membina masyarakat Desa;
  - g. membina ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa;
  - h. membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran Desa;
  - i. mengembangkan sumber pendapatan Desa;

---

<sup>57</sup> Pasal 5 Peraturan Daerah Bengkulu Selatan Nomor 01 Tahun 2016 tentang Pemerintahan Desa

- j. mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan Negara guna meningkatkan ketentraman masyarakat Desa;
  - k. mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa;
  - l. memanfaatkan teknologi tepat guna;
  - m. mengkoordinasikan pembangunan Desa secara partisipatif;
  - n. mewakili Desa didalam dan diluar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-Undangan;
  - o. melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan;
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berhak :
- a. mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja Pemerintah Desa;
  - b. mengajukan rancangan dan menetapkan Peraturan Desa;
  - c. menerima penghasilan tetap setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan lainnya yang sah;
  - d. mendapat perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan;
  - e. memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada Perangkat Desa;
- (4) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berkewajiban :
- a. memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta

- mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Bhinneka Tunggal Ika;
- b. meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
  - c. memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa;
  - d. mentaati dan menegakkan Peraturan Perundang-Undangan;
  - e. melaksanakan kehidupan demokrasi dan keadilan gender;
  - f. melaksanakan prinsip tata pemerintahan Desa yang akuntabel, transparan, professional, efektif dan efisien, bersih, serta bebas dari kolusi, korupsi dan KKN;
  - g. menjalin kerjasama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan di Desa;
  - h. menyelenggarakan administrasi Desa yang baik;
  - i. mengelola keuangan dan aset Desa;
  - j. melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Desa;
  - k. menyelesaikan perselisihan masyarakat di Desa;
  - l. mengembangkan perekonomian masyarakat Desa;
  - m. membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat Desa;
  - n. memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di Desa;
  - o. mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup;
  - p. memberikan informasi kepada masyarakat;

Menanggapi bagaimana implementasi Peraturan Daerah Bengkulu Selatan Nomor 01 Tahun 2016 tentang Pemerintahan Desa Pasal 5, di desa

sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan, sebenarnya sebagian sudah diterapkan, namun ada kendala yang dihadapi kepala desa yaitu kurang tegasnya dalam mengambil sikap terhadap perangkatnya yang bermasalah seolah-olah tidak mengetahuinya. Sedangkan berdasarkan peraturan tersebut kepala desa mempunyai tugas untuk menegur bawahannya dalam melaksanakan pelayanan publik, disini sudah jelas bahwa Kepala Desa kurang maksimal dalam menjalankan roda pemerintahan desa, serta masalah lainnya kurangnya dalam mengoptimalkan pelayanan publik.

Seperti yang dijelaskan oleh asri joyo selaku Ketua Lembaga Adat Desa Sukaraja mengatakan:

“Selama ini dalam menjalankan pelayanan publik masih banyak kekurangan. Disebabkan oleh banyak perangkat desa yang tidak mengerti bagaimana menjalankan pelayanan publik yang baik dalam segi pelayanan kepada masyarakat, saya selaku Ketua Lembaga Adat hanya bisa memberikan masukan seadanya saja atau sebisa saya”.<sup>58</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa di Desa Sukaraja, pelayanan desanya memang belum terjalankan dengan efektif karena pengetahuan tentang pelayanan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat hanya dilakukan sepengetahuan mereka saja jika tidak mengerti maka itu di limpakan ke anggota lain yang mengerti.

Kemudian pernyataan dari Yurisman Jyo selaku Anggota BPD Desa Sukaraja , mengatakan bahwa:

“Ya memang di desa kita ini pelayanannya kurang maksimal ataupun belum memadai, serta pemahaman pelayanan yang maksimal itu belum terlalu dimengerti dikarenakan kurangnya SDM, sehingga yang mereka

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan asri joyo selaku Ketua Lembaga Adat Desa Sukaraja Pada Tanggal 15 Februari 2021

tahu hanya menjalankan apa yang diperintahkan, sehingga sulit untuk menerapkan bagaimana pelayanan publik yang baik, dan saya tidak banyak melakukan hal yang berkaitan dengan pelayanan publik. Saya hanya menjalankan tugas seperti pengawasan pembangunan desa, menerima keluhan dari masyarakat, serta mengusulkan peraturan desa.”<sup>59</sup>

Hal yang serupa juga dikemukakan oleh masyarakat setempat perihal pelayanan publik di desa Sukaraja, menurut Abdullah Syafidin:

“Pelayanan publik desa Sukaraja sejauh ini memang belum maksimal, itu karena beberapa masyarakat sering mengeluhkan lamanya proses mengurus surat menyurat dan tidak memberitahukan kepada masyarakat apa saja syarat-syarat yang harus dilengkapi ketika ingin mengurus sesuatu hal serta kurangnya transparansi terhadap biaya, sedangkan jika pengurus desa tidak tahu yang diajukan masyarakat mereka saling tunggu siapa yang mengerti dalam mengurus pengajuan itu sehingga ini memerlukan waktu yang lama sedangkan masyarakat itu sendiri maunya cepat.”<sup>60</sup>

Hal senada juga dikatakan oleh Sumiati selaku masyarakat setempat yang mengatakan:

“Waktu saya mengurus akta kelahiran dan kartu keluarga disini, kurang lebih satu atau dua minggu baru selesai semua, ini menurut saya sedikit lama”.<sup>61</sup>

Selain itu, hal yang sama juga diungkapkan oleh Rianti yang mengatakan:

“Saya pernah mengurus akta kelahiran dan kartu keluarga, tapi saya lupa berapa lama baru jadinya tapi seingat saya, saya pada waktu itu kurang mengetahui syarat-syarat dalam pengurusan berkas saya karena tidak adanya pengumuman tentang syarat yang akan dilengkapi.”<sup>62</sup>

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Yurisman Joyo selaku Anggota BPD Desa Sukaraja Pada Tanggal 15 Februari 2021

<sup>60</sup> Wawancara dengan Abdullah Syafidin selaku Masyarakat Desa Sukaraja Pada Tanggal 15 Februari 2021

<sup>61</sup> Wawancara dengan Sumiati selaku Masyarakat Desa Sukaraja Pada Tanggal 15 Februari 2021

<sup>62</sup> Wawancara dengan Rianti selaku Masyarakat Desa Sukaraja Pada Tanggal 15 Februari 2021

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa, aparat pemerintah desa belum mampu memberikan kejelasan kepada masyarakat masalah jangka waktu proses pelayanan yang akan diberikan serta kurangnya pengetahuan mereka tentang pelayanan publik.

Dalam beberapa wawancara di atas berbeda halnya dengan pendapat Bidiyan selaku Kepala Desa Sukaraja yang mengatakan:

“Kami selaku perangkat desa sudah semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, mulai dari urusan surat menyurat sampai dari keluhan dari masyarakat, disini kami memberikan yang terbaik bagi masyarakat, kalau soal keluhan dari masyarakat ya pasti ada.”<sup>63</sup>

Berdasarkan beberapa wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa di desa Sukaraja ini memang belum maksimal dalam menjalankan Pelayanan publik dengan baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada tahap pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sukaraja ini masih banyak sekali yang belum sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan, hal ini disebabkan oleh terbatasnya SDM aparatur desa tentang pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi terhambat, selama ini aparatur desa hanya melakukan tugas-tugas yang mereka ketahui saja jika mereka tidak mengetahui mereka akan menunggu perangkat desa lain untuk mengerjakannya. Seharusnya, kegiatan-kegiatan pelayanan publik di desa harus di dukung dengan pengorganisasian yang matang dan pengetahuan yang luas mengenai pelayanan yang diberikan agar tidak terjadi kesalahan dalam menerapkan pelayanan yang baik.

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Bidiyan selaku kepala Desa Sukaraja Pada Tanggal 15 Februari 2021

Di samping itu, kurangnya sumber daya manusia di desa Sukaraja juga merupakan faktor penghambat Pemerintah Desa dalam meningkatkan Pelayanan publik, karena pelayanan publik Desa dapat berjalan dengan baik, apabila sumber daya manusianya cukup serta kualitas sumber daya manusia yang melaksanakan dan menerapkan pelayanan desa handal dan memiliki kemampuan dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Disini juga seharusnya dari Pemerintahan Daerah Bengkulu Selatan harus memberikan pelatihan atau sosialisasi tentang pelayanan publik yang baik sehingga dari perangkat desa bisa maksimal dalam menjalankan tugasnya sehingga kapasitas serta kapabilitas dari para pelaku yang mengelola pelayanan publik di desa dapat menentukan kemajuan dari suatu desa, karena implementasi bukan sekedar aktivitas tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Dalam hal ini, Desa Sukaraja dapat dikatakan belum melaksanakan pelayanan publik desa dengan baik sesuai peraturan yang berlaku.

#### **B. Sanksi yang diberikan bagi perangkat desa yang tidak memberikan pelayanan publik yang baik**

Hukum adalah seperangkat kaidah atau aturan yang tersusun dalam suatu sistem yang menentukan apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh manusia sebagai warga masyarakat dalam kehidupan bermasyarakatnya yang bersumber baik dari masyarakat sendiri maupun dari

sumber lain yang diakui berlakunya secara otoritas tertinggi dalam masyarakat tersebut.<sup>64</sup>

Fungsi terpenting dari hukum adalah tercapainya keteraturan/ketertiban dalam kehidupan manusia di dalam masyarakat. Keteraturan ini yang menyebabkan orang dapat hidup dengan berkepastian, artinya orang dapat mengadakan kegiatan-kegiatan yang diperlukan dalam kehidupan bermasyarakat, karena dapat memprediksi tentang apa yang akan terjadi atau apa yang bisa diharapkan.

Hukum itu bukan menjadi tujuan tersendiri, akan tetapi hukum itu adalah alat untuk mempermudah lalu lintas antar manusia. Dalam pergaulan hidup manusia dibutuhkan kerjasama dan kerjasama itu membutuhkan suatu perasaan kepastian dan aturan-aturan yang dapat dipegang, umpamanya dalam hal timbul perselisihan paham dan pertikaian.<sup>65</sup>

Hukum sebagai alat rekayasa sosial, alat pembaharuan dan pembangunan masyarakat dapat terwujud harus terpenuhi beberapa persyaratan yaitu:<sup>66</sup>

1. Adanya aturan hukum yang baik.
2. Adanya sumber daya manusia yang baik yaitu aparat penegak hukum yang kapabel, berkompentensi serta berintegritas tinggi dengan kepribadian yang jujur dan tangguh.
3. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.

---

<sup>64</sup> Ojak Nainggolan, *Pengantar Ilmu Hukum*, Medan: Indonesia Media & Law Policy Centre, 2015, h 19.

<sup>65</sup> CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia.*, Jakarta: Balai Pustaka, 2014, h 454.

<sup>66</sup> CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum* ,...h 455.

4. Adanya masyarakat yang baik yang memiliki pendidikan yang memadai dan berbudaya serta menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa hukum berkaitan dengan sanksi. Hal ini dapat dipahami karena pada dasarnya hukum itu memiliki sifat mengatur dan memaksa. Sifat hukum yang mengatur, terdapat larangan-larangan. Apabila suatu larangan tersebut dilanggar, maka dapat menimbulkan sanksi. Sanksi hukum ini bersifat memaksa, hal ini berarti bahwa tertib itu akan bereaksi terhadap peristiwa-peristiwa tertentu karena dianggap merugikan masyarakat sebagai akibat dari adanya pelanggaran tersebut. Dengan cara memaksa, maka suatu penderitaan dikenakan terhadap seseorang dengan paksa walaupun yang bersangkutan tidak menghendakinya.

Sanksi merupakan bagian penutup yang penting dalam hukum, juga dalam hal pelayanan publik jika pemerintah desa tidak melaksanakan kewenangannya dalam pelayanan publik maka akan dikenakan sanksi, bentuk pelanggaran pelayanan publik di desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan, Kebanyakan perangkat desa masuk kerja tidak sesuai jadwal resmi yang ditentukan pemerintah, yaitu datang terlambat, pulang lebih dahulu atau bahkan tidak masuk pada hari kerja serta lemahnya SDM. Kebiasaan buruk tersebut tentu mempengaruhi kinerja dalam memberikan pelayanan publik. Padahal, di kantor desa mempunyai tata tertib yang berlaku bagi perangkat desa, seperti kewajiban absen sebelum

dan sesudah masuk kerja, berdasarkan permasalahan diatas, ini bertentangan dengan Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pakaian Dinas Kepala Desa dan Perangkat Desa Serta Hari dan Jam Dinas Pemerintahan Desa di Lingkungan Kabupaten Bengkulu Selatan Pasal 18 ayat 2.

Kebiasaan tersebut tidak akan berubah, jika atasan tidak melakukan upaya pembinaan, termasuk memberikan sanksi sesuai kewenangan dan norma hukum yang berlaku. Karena kepala desa merupakan atasan yang berwenang memberikan sanksi sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan, beberapa peraturan perundang-undangan tersebut ialah, Undang-Undang nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 30 Ayat (1) dan ayat (2) berbunyi:<sup>67</sup>

- (1) Kepala Desa yang melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 dikenai sanksi administratif berupa teguran lisan dan/atau teguran tertulis.
- (2) Dalam hal sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dilaksanakan, dilakukan tindakan pemberhentian sementara dan dapat dilanjutkan dengan pemberhentian.

Pasal 52 ayat (1) dan ayat (2) berbunyi:

---

<sup>67</sup> Undang-Undang nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 30 Ayat (1) dan ayat (2) berbunyi

- (1) Perangkat Desa yang melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 dikenai sanksi administratif berupa teguran lisan dan/atau teguran tertulis.
- (2) Dalam hal sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dilaksanakan, dilakukan tindakan pemberhentian sementara dan dapat dilanjutkan dengan pemberhentian.

Selanjutnya Pasal 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 85 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa juncto perubahannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017, ditentukan bahwa kepala desa dapat memberhentikan perangkat desa. Adapun ketentuan Pasal 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017 berbunyi sebagai berikut:<sup>68</sup>

- (1) Kepala desa memberhentikan perangkat desa setelah berkonsultasi dengan camat.
- (2) Perangkat desa berhenti karena:
  - a. meninggal dunia;
  - b. permintaan sendiri; dan
  - c. diberhentikan.
- (3) Perangkat desa diberhentikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c karena:
  - a. usia telah genap 60 (enam puluh) tahun;

---

<sup>68</sup> Pasal 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa

- b. dinyatakan sebagai terpidana yang diancam dengan pidana penjara paling singkat 5 (lima) tahun berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
  - c. berhalangan tetap;
  - d. tidak lagi memenuhi persyaratan sebagai perangkat desa; dan
  - e. melanggar larangan sebagai perangkat Desa.
- (4) Pemberhentian perangkat desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dan huruf b, ditetapkan dengan keputusan kepala desa dan disampaikan kepada camat atau sebutan lain paling lambat 14 (empat belas) hari setelah ditetapkan.
- (5) Pemberhentian perangkat desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c wajib dikonsultasikan terlebih dahulu kepada camat atau sebutan lain.
- (6) Rekomendasi tertulis camat atau sebutan lain sebagaimana dimaksud ayat (4) didasarkan pada persyaratan pemberhentian perangkat desa.

Sesuai dengan tujuan penerapan sanksi tersebut jelaslah bermuara pada merubah keadaan agar menjadi lebih baik, yaitu kinerja seseorang dalam hal ini perangkat desa. Untuk itu, kepala desa berwenang memberhentikan perangkat desa sebagaimana ditentukan Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 09

Tahun 2019 tentang Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa Pasal 29 berbunyi:<sup>69</sup>

- (1) Kepala Desa memberhentikan Perangkat Desa setelah berkonsultasi dengan Camat.
- (2) Perangkat Desa berhenti karena :
  - a. Meninggal dunia;
  - b. Permintaan sendiri; dan
  - c. Diberhentikan.
- (3) Perangkat Desa diberhentikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c karena :
  - a. Usia telah genap 60 (enam puluh) tahun;
  - b. Dinyatakan sebagai terpidana berdasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
  - c. Berhalangan tetap;
  - d. Tidak lagi memenuhi syarat sebagai Perangkat Desa; dan
  - e. Melanggar larangan sebagai Perangkat Desa.
- (4) Pemberhentian Perangkat Desa dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut :
  - a. Kepala Desa melakukan konsultasi dengan Camat mengenai pemberhentian Perangkat desa;

---

<sup>69</sup> Pasal 29 Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa

- b. Camat memberikan rekomendasi tertulis yang memuat mengenai pemberhentian Perangkat Desa yang telah dikonsultasikan dengan Kepala Desa; dan
  - c. Rekomendasi tertulis camat dijadikan dasar oleh Kepala Desa dalam pemberhentian Perangkat Desa dengan Keputusan Kepala Desa.
- (5) Rekomendasi tertulis camat sebagaimana dimaksud ayat (4) huruf b memuat pertimbangan hukum dan pemerintahan atas alasan dan prosedur pemberhentian Perangkat Desa yang dikonsultasikan.

Berdasarkan peraturan diatas sudah mengatur tentang sanksi terhadap perangkat desa yang kurang maksimal dalam menjalankan roda pemerintahan desa, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada dapat dilihat bahwa kurangnya bentuk pengawasan dari kepala desa terhadap kinerja bawahannya dan juga penerapan sanksinya juga kurang tegas atau tidak dijalankan sama sekali terhadap perangkat desa yang kurang maksimal dalam menjalankan fungsi, tugas dan wewenang mereka.

Untuk memberikan pelayanan yang baik oleh perangkat desa, semestinya Kepala Desa dapat menggunakan kewenangannya sesuai prosedur pemberian sanksi yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2019. Namun, dalam memberikan sanksi hingga ke tahap pemberhentian kepala desa harus memperhatikan prosedur sebelum melakukan pemberhentian tersebut.

Fenomena ketidakdisiplinan dan kurangnya SDM perangkat desa di Desa Sukaraja merupakan isu hukum, secara *das sollen* sudah ada norma

hukum yang mengatur kewenangan atasan untuk memberikan sanksi. Namun, secara *das sein* Kepala Desa tidak menerapkan dogma hukum tentang pemberian sanksi. Dengan demikian, tidak akan terjadi perubahan perilaku perangkat desa menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kebiasaan tersebut jelas tidak sejalan dengan pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk menjelaskan permasalahan pelayanan publik Pemerintah Desa Sukaraja, penulis telah melakukan wawancara sebagai berikut:

Menurut Bidiyan selaku kepala desa mengatakan:

“Bentuk pelanggaran disiplin Perangkat Desa di Desa Sukaraja, yaitu jarang masuk dan kurangnya SDM, saya selaku kepala desa juga pernah menegur bawahan saya untuk selalu hadir ke kantor desa demi memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat akan tetapi dalam memberikan sanksi saya ragu untuk memberikan karena saya masih memandang kekeluargaan.”<sup>70</sup>

Sama halnya dengan anggota BPD Yusrisman Joyo mengatakan:

“Bentuk pelanggaran yang dilakukan oleh pemerintah desa ialah kurang maksimalnya perangkat desa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat ini dikarenakan banyak perangkat desa yang jarang masuk bahkan ada salah satu perangkat yang tinggal di bengkulu, serta permasalahan lainnya ialah kurangnya SDM ini dikarenakan perangkat desa yang kurang memahami dalam memberikan pelayanan yang baik.”<sup>71</sup>

Senada dengan pendapat kurniawansyah selaku masyarakat yang mengatakan:

---

<sup>70</sup> Wawancara dengan Bidiyan selaku kepala Desa Sukaraja Pada Tanggal 15 Februari 2021

<sup>71</sup> Wawancara dengan Yusrisman Joyo selaku anggota BPD Desa Sukaraja Pada Tanggal 15 Februari 2021

“Saya pernah mengurus surat pengantar SKCK di kantor desa, tetapi waktu pembuatannya agak lama karena mereka menunggu anggota lain yang paham dalam pembuatan pengajuan saya tersebut.”<sup>72</sup>

Aspek disiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku terhadap pelayanan publik di Desa Sukaraja kurang maksimal, hal ini secara implisit dapat diambil kesimpulan dari hasil wawancara yang menjadi sampel penelitian ini. Penulis menyimpulkan dalam hal pelaksanaan pekerjaan yang tidak sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Terhadap bentuk pelanggaran disiplin jam kerja serta kurangnya SDM oleh perangkat desa di Desa Sukaraja, Kepala Desa tidak memberikan pemahaman yang jelas terhadap pelayanan publik. Untuk menegakkan disiplin Perangkat Desa diperlukan standar operasional prosedur (SOP) agar Perangkat Desa mengikuti dengan ketat agar capaian kerja sesuatu sesuai dengan standar. Dalam hal ini adalah pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, dalam arti dapat sesuai dengan ketepatan dengan penyelesaian pekerjaan mengikuti tata cara kerja yang berlaku dan sebagainya.

Sebagaimana telah dibahas di atas bahwa pelayanan publik yang diberikan terhadap masyarakat kurang maksimal jika dikaitkan dengan ketiga aspek, yaitu disiplin waktu, disiplin kerja/pelaksanaan tugas, dan disiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku. Untuk menegakkan pelayanan publik yang baik di Desa Sukaraja dapat menggunakan pendapat Soerjono Soekanto yang mengatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hukum itu berfungsi dalam masyarakat, yaitu (a) kaidah hukum/peraturan itu sendiri, (b)

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan kurniawansyah selaku masyarakat Desa Sukaraja Pada Tanggal 15 Februari 2021

petugas/penegak hukum, (c) sarana atau fasilitas yang digunakan oleh penegak hukum, dan (d) kesadaran masyarakat.<sup>73</sup>

### **C. Pelayanan Publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik menurut *Siyasah Idariyyah***

Idariyyah adalah bidang yang mengurus tentang administrasi negara. Penyempurnaan sistem administrasi yang dilakukan oleh para khalifah setelah wafatnya Rasulullah SAW. Diharapkan menjadi acuan bagi generasi berikutnya. Mereka sadar, periode mereka merupakan penjabaran dari penerapan tata pemerintah Islam atas dasar pertimbangan, bahwa tujuan utama sistem tersebut adalah untuk merealisasikan kepentingan publik dengan tetap berpegang teguh pada aturan hukum Islam. Artinya semua sistem tersebut dibangun atas dasar atas prinsip umum yang dapat mengakomodir sistem apapun yang mampu merealisasikan kepentingan publik dengan tetap berpedoman pada hukum Islam. Kata *siyasah* berarti mengatur, mengurus dan memerintah atau suatu pemerintahan, politik dan pembuatan kebijaksanaan atau keputusan. Tujuan *siyāsah* adalah mengatur dan membuat suatu kebijaksanaan atas sesuatu yang bersifat politik untuk mencapai tujuan tertentu. Kata *siyāsah* juga dapat di lihat dari sisi terminologinya dan disini terdapat perbedaan pendapat banyak tokoh ahli hukum Islam, salah satunya Ahmad Fathi Bahansi mendefinisikan *siyāsah* sebagai pengaturan kemaslahatan manusia berdasarkan *syara'*.<sup>74</sup>

---

<sup>73</sup> Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: Rajawali, 2000, h. 5.

<sup>74</sup> Mutiara Fahmi, “Prinsip Dasar Hukum Politik Islam Dalam Perspektif Al-Quran.” *Petita* 2, Nomor 1 (April 2017) 49, <http://jurnal.ar.raniry.ac.id> diakses pada 15 Agustus 2021

*Fiqh siyāsah* meliputi hukum tata negara, administrasi negara, hukum internasional, dan hukum ekonomi. *Fiqh siyāsah* berbicara tentang hubungan antara rakyat dan pemimpinnya sebagai penguasa yang konkret dalam ruang lingkup satu negara atau antarnegara.<sup>75</sup> Mengenai pembidangan kajian *fiqh siyāsah* menurut Abdul Wahab Khalaf dibagi menjadi tiga: *siyāsah dustūriyyah* (ketatanegaraan), *siyāsah māliyyah* (perekonomian), *siyāsah khārijiyyah* (hubungan internasional). Salah satu kajian dalam *fiqh siyāsah* ialah *fiqh siyāsah māliyyah*. Dalam *siyāsah māliyyah* mengatur hubungan di antara tiga faktor yaitu, rakyat, harta, dan pemerintah.<sup>76</sup>

*Siyasah Idariyyah* merupakan bagian dari *siyasah sariyah* yang mana pembahsanya tentang ketatanegaraan. Dalam mengelola tata pemerintahan dibutuhkan adanya administrasi negara yang baik. dalam mencapai tata pemerintah yang baik (*good governance*) dibutuhkan prinsip-prinsip yang harus di implementasikan.

Salah satu sifat penting dari administrasi adalah yang di lakukan oleh Rasul adalah kesederhanan dan juga kemudahan dalam dalam menangani masalah-masalah administratif. Dalam *Siyasah Idariyyah* untuk mengukur suatu kualitas pelayanan dapat di ambil dari realitas kepentingan pelayanan itu sendiri. Seperti hal-hal yang akan di analisis di bawah ini:

---

<sup>75</sup> H.A.Djazuli, “*Kaidah-Kaidah Fikih: Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis*”, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016, h 147

<sup>76</sup> Laela Aryani, “*Implementasi Good Governance di Desa Rempoah Kecamatan Baturraden Kabupaten Banyumas Persepektif Siyasah Idariyyah*”, Skripsi, Purwokerto: IAIN Puwokerto

## 1. Kepastian hukum dalam perspektif *Siyasah Idariyyah*

Dalam hal kepastian hukum Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir seluruh warga desa sudah cukup efektif. Hal ini di buktikan dengan pembuatan suatu aturan yang sangat mudah di pahami serta mudah di mengerti hal ini tentunya sesuai dengan prinsip dari *siyasah idariyyah*. Karena Peraturan merupakan hal yang harus ditaati oleh masyarakat maupun pejabat pemerintah. Dalam hal ini di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir dalam membuat suatu peraturan tergolong sederhana hal ini bisa dilihat dari bahasa dalam pembuatan peraturan sehingga masyarakat mampu memahami serta mampu melaksanakan apa yang sudah menjadi aturan yang di buat oleh aparat desa seperti peraturan tentang penggunaan masker setiap bepergian itu merupakan salah satu sifat kesederhanaan yang telah di terapkan di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir. Hal demikian sesuai dengan apa yang menjadi syarat dan prinsip yang ada dalam administrasi islam. Hal ini juga sesuai dengan hadis nabi yang di riwayatkan oleh abu Hurairah ra, nabi bersabda“ Barang siapa yang melepaskan suatu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan di hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan akhirat”.<sup>77</sup>

Dari hadis di atas kita dapat menyimpulkan bahwasanya pelayanan publik di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir sudah sesuai dengan

---

<sup>77</sup> Laela Aryani, “*Implementasi Good Governance di Desa Rempoah Kecamatan Baturraden Kabupaten Banyumas Persepektif Siyasah Idariyyah*”, Skripsi, Purwokerto:IAIN Puwokerto

prinsip *Siyasah Idariyyah* yaitu dalam pelayanan publik mudah dipahami serta sejalan dengan hadis nabi.

Selanjutnya prinsip kepastian hukum yang diterapkan di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir dalam hal menangani percepatan dalam menangani suatu masalah dalam produk hukum kurang maksimal. Hal ini dikarenakan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan serta sumber daya manusia yang kurang memahami tugasnya masing-masing dalam memberikan pelayanan yang baik. Tidak hanya itu kurangnya disiplin dari aparatur pemerintah desa sangatlah rendah sehingga untuk menangani sebuah percepatan dalam memberikan pelayanan kurang maksimal.

## 2. Transparansi dalam persepektif *Siyasah Idariyyah*

Prinsip transparansi yang di terapkan di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir dalam hal sederhana dalam peraturan sudah sesuai. Karena dalam kesederhanaan tranparansi di buktikan dengan pemasangan banner yang tidak berbelit-belit dalam rencana anggaran.

Kemudian prinsip transparansi yang diterapkan di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir dalam hal cepat dalam pelayanan tidak sesuai. Karena dalam penerapannya banyak warga desa yang sering compline terkait dengan kecepatan dalam pelayanan. Lambatnya pelayanan yang diberikan. Serta tidak fast respond dalam mengani suatu maslah merupakan hal yang sering dilakukan oleh aparat pemerintah desa.

Selanjutnya prinsip transparansi yang diterapkan oleh Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir dalam hal profesional dalam penanganan. Dalam

hal ini Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir sudah cukup profesional dalam transparansi.

### 3. Partisipasi masyarakat dalam persepektif *Siyasah Idariyyah*

Prinsip partisipasi masyarakat yang diterapkan di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir dalam hal sederhana dalam peraturan. Dalam hal ini sudah cukup efektif dan sesuai. Hal ini dikarenakan masyarakat selalu aktif dan tanggap terhadap apa yang di sampaikan oleh apatur pemerintah desa. Dalam hal ini prinsip partisipasi masyarakat tentunya membutuhkan adanya keinginan dalam percepatan dalam segala hal. Seperti contoh dalam melakukan pelayanan publik yang tentunya masyarakat menginginkan agar pemerintahan desa cepat tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik.

Kecepatan dapat mempermudah bagi yang mempunyai kepentingan atau keperluan terhadap sesuatu untuk memperolehnya. Hal ini sesuai dengan yang di terapkan oleh Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir yang memang selalu cepat dalam pelayanannya. Hal ini justru menjadi nilai bagus dari masyarakat untuk aparat pemerintah desa. Dengan demikian Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir menjadi lebih maju dan mandiri.

Selanjutnya Penerapan prinsip partisipasi di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir dalam hal profesional dalam penganan. Menurut bebrapa pendapat warga masyarakat Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir belum profesional. Hal ini dikarenakan banyak dikalangan masyarakat tidak mendapatkan hak yang sama dan kesempatan yang sama dengan orang yang lebih tinggi jabatannya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Di Desa Sukaraja ini memang belum maksimal dalam menjalankan Pelayanan publik dengan baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada tahap pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sukaraja ini masih banyak sekali yang belum sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan, hal ini disebabkan oleh terbatasnya SDM aparatur desa tentang pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi terhambat, selama ini aparatur desa hanya melakukan tugas-tugas yang mereka ketahui saja jika mereka tidak mengetahui mereka akan menunggu perangkat desa lain untuk mengerjakannya.
2. Terhadap sanksi perangkat desa yang kurang maksimal dalam menjalankan roda pemerintahan desa, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada dapat dilihat bahwa kurangnya bentuk pengawasan dari Kepala Desa terhadap kinerja bawahannya dan juga penerapan sanksinya juga kurang tegas atau tidak dijalankan sama sekali terhadap perangkat desa yang kurang maksimal dalam menjalankan fungsi, tugas dan wewenang mereka. Aspek disiplin terhadap perbuatan atau tingkah laku terhadap pelayanan publik di Desa Sukaraja kurang maksimal, hal ini secara implisit dapat diambil kesimpulan dalam hal pelaksanaan pekerjaan yang tidak sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

3. Pelayanan Publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik menurut Siyasa Idariyyah untuk mengukur suatu kualitas pelayanan dapat di ambil dari realitas kepentingan pelayanan itu sendiri, ada tiga hal penunjang pelayanan publik yang baik menurut siyasa idariyah:

- 1) Kepastian hukum dalam perspektif *Siyasa Idariyyah*
- 2) Transparansi dalam persepektif *Siyasa Idariyyah*
- 3) Partisipasi masyarakat dalam persepektif *Siyasa Idariyyah*

## **B. Saran**

1. Seharusnya dalam memberikan pelayanan publik yang baik oleh berangkat desa, maka harus diberikan pelatihan dan sosialisasi terlebih dahulu oleh Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, ini dikarenakan banyaknya perangkat desa yang kurang mehami dalam mengurus tata kelola yang baik, oleh sebab itu bentuk pelatihan dan sosialisasi bagi penulis menjadi jalan terbaik agar perangkat desa memahami dan bisa memberikan pelayanan yang baik.
2. Dalam memberikan sanksi terhadap perangkat desa yang kurang maksimal dalam menjalankan pelayanan terhadap masyarakat, Kepala Desa seharusnya lebih tegas dalam menegur bahkan memberikan sanksi terhadap perangkat desa yang kurang maksimal dalam menjalankan tugasnya, hal ini bertujuan agar roda pemerintahan desa bisa berjalan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- A. Djazuli, *Fikih Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Ramburambu Syari'ah*, Jakarta: Kencana, 2003
- A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih: Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Awang dan Azam, *Implementasi Pemberdayaan Pemerintahan Desa*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006
- Bambang Trisantono Soemantri, *Pedoman Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Fokusmedia, Bandung, 2010
- Cece, Wijaya, *Kemampuan Dasar Guru Dalam Proses Belajar Mengajar*, Bandung : PT Remaja Rosda karya, 1991
- CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2014
- Hasbi Ash-Shiddiqy, *Pengantar Ilmu Fikih*, Jakarta: Bulan Bintang, 1974
- Hizbut Tahrir, *Struktur Negara Khilafah (Pemerintahan dan Administrasi)*, alih Bahasa Yahya A.R, cet. Ke-3, Jakarta: HTI-Press, 2008
- Kartono, Kartini, *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Pemimpin Abnormal Itu?*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993
- Kotler dan Amstrong, *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2001
- Kotler dan Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jakarta : PT. Prehallindo, 2001
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001
- Moh Nazir. *Metode penelitian*, jakarta:Ghalia Indonesia,2005

- Ojak Nainggolan, *Pengantar Ilmu Hukum, Medan: Indonesia Media & Law Policy Centre*, 2015
- Poltak Lijan Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Rasyid, Ryass, *Peningkatan SDM Aparatur dan Tata Laksana serta Pelayanan Publik*, 2000
- Ratminto, *Manajemen Pelayanan disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's dan standar pelayanan minimal*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005
- Reformasi Birokrasi, *Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik : Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*, Yogyakarta:Gramedia, 2009
- Rusli Syarif, *Produktivitas, Bandung : Angkasa*, 1991
- Sadu Wasistiono & Irwan Tahir, *Prospek Pengembangan Desa*, Bandung: CV. Fokusmedia, 2006
- Sampara Lukman & Sugiyanto, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2001
- Sjuyuthi Pulungan, *Fikih Siyasah: Ajaran, Sejarah dan Pemikiran*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003
- Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: Rajawali, 2000
- Sondang P Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1991
- Tjiptoherijanto, Prijono, *Migrasi Urbanisasi dan Pasar Kerja di Indonesia*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, h 1997

## **B. Jurnal, Skripsi dan Internet**

- Laela Aryani, *Implementasi Good Governance di Desa Rempoah Kecamatan Baturraden Kabupaten Banyumas Persepektif Siyasah Idariyyah*, Skripsi, Purwokerto:IAIN Puwokerto

Mutiara Fahmi, *Prinsip Dasar Hukum Politik Islam Dalam Perspektif Al-Quran*, Petita 2, Nomor 1 (April 2017) 49, <http://jurnal.ar.raniry.ac.id> diakses pada 15 Agustus 2021

Sedarmayanti, *Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik”* Bagian Kedua Edisi revisi, Bandung: Mandar Maju, Bandung, 2012, [www.books.google.co.id](http://www.books.google.co.id), (diakses 25 Desember 2020).

Vina Susana, “Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar”, Skripsi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 85 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa juncto perubahannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017

Peraturan Daerah Bengkulu Selatan Nomor 01 Tahun 2016 tentang Pemerintahan Desa

Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pakaian Dinas Kepala Desa dan Perangkat Desa Serta Hari dan Jam Dinas Pemerintahan Desa di Lingkungan Kabupaten Bengkulu Selatan

Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa

*L*

*A*

*M*

*P*

*I*

*R*

*A*

*N*



**Wawancara Dengan Masyarakat Desa Sukaraja Kec. Kedurang Ilir Kab Bengkulu Selatan**



**Wawancara Dengan Ibu Titi Sumanti Selaku Kaur Tata Usaha Desa**



**Wawancara Dengan Kepala Desa Desa Sukaraja Kec. Kedurang Ilir Kab. Bengkulu Selatan**



**Poto Gedung Kantor Camat Kedurang Ilir**



**Poto Gedung Kantor Kepala Desa Sukaraja**



**Wawancara dengan bapak Yurismen Joyo selaku anggota BPD**



**Wawancara dengan ibu Rianti selaku warga desa suka raja**



**Wawancara dengan ibu Nini Sulisti selaku ketua DPD desa Suka Raja**