

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP KINERJA APARATUR
DESA DALAM PELAYANAN MASYARAKAT**

**(Studi di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram
Kabupaten Lampung Selatan)**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S1)
Dalam Ilmu Hukum Tata Negara

Oleh:

MISTATI INTUN SARI

NPM 1621020525

Program Studi Hukum Tata Negara



**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN
LAMPUNG
1441 H/2020 M**

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP KINERJA APARATUR
DESA DALAM PELAYANAN MASYARAKAT
(Studi di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram
Kabupaten Lampung Selatan)**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Oleh:

MISTATI INTUN SARI

NPM 1621020525

Program Studi Hukum Tata Negara

Pembimbing I : Drs. H. Ahmad Jalaluddin, S.H., M.M
Pembimbing II : Badruzzaman, S.Ag., M.H.I

**FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1441 H/2020**

ABSTRAK

Desa merupakan suatu wilayah yang ditinggali oleh sejumlah orang yang saling mengenal, hidup bersama, saling bergotong royong, memiliki adat istiadat yang relatif sama dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatannya.

Desa adalah arena partisipasi publik warga untuk ikut serta terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan dan kemasyarakatan. Desa merupakan tingkat paling bawah dalam pemerintahan, pada tingkat paling bawah inilah desa diharuskan mempunyai tata kepemimpinan yang tersusun dengan baik dan mempunyai payung hukum yang kuat untuk menjadikan desa sebagai tempat yang kuat untuk menjadikan desa sebagai tempat yang menyimpan segala urusan yang berhubungan dengan masyarakat.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa, pemerintah desa memiliki wewenang asli untuk mengatur rumah tangga sendiri. Pemerintahan desa merupakan lembaga perpanjangan pemerintah pusat yang memiliki peran strategis dalam pengaturan masyarakat desa dan keberhasilan pembangunan nasional. Untuk program pemerintahan yang efektif maka perlu adanya pemimpin dalam mengarahkan dan melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi baik dalam perencanaan, pelaksanaan program dalam pembangunan desa. Pemimpin dapat mempengaruhi moral, etika, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu desa. Pelayanan dan keterampilan dalam pengarahannya adalah faktor penting untuk mencapai efektifitas suatu desa. Pemerintahan Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan yang bekerja dalam pelayanan masyarakat sudah selayaknya memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan penyelenggaraan pemerintahan desa perlu memperhatikan kesejahteraan kepala desa, sekertaris desa dan perangkat desa lainnya. Dalam mewujudkan pelayanan yang demikian maka pemerintahan Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan harus lebih efektif dalam menjalankan pekerjaan yang telah diamanahkan.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk membahas dan meneliti lebih lanjut kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan masyarakat dengan rumusan masalah: Bagaimana aparatur Desa dalam pelayanan masyarakat di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan, kemudian bagaimana tinjauan hukum islam terhadap kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan masyarakat dalam pelayanan masyarakat di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram kabupaten Lampung Selatan.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur desa dalam pelayanan masyarakat di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan, serta ingin mengetahui bagaimana tinjauan hukum islam terhadap kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan

masyarakat di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (field research) dengan sifat penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data akan dilakukan dengan wawancara langsung antara peneliti dengan narasumber, kemudian hasilnya akan dianalisis secara kualitatif.



SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Saya yang bertanda tangangan di bawah ini :

Nama : Mistati Intun Sari
NPM : 1621020525
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Fakultas Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Masyarakat (Studi di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan).** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujukan dan disebut dalam *foodnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wallahul Muafieq Illa Aqwamith Tharieq.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabbarakatuh.

Bandar Lampung, 10 Februari 2020

Penulis,



Mistati Intun Sari
NPM. 1621020525



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

J. Letkol. Hendro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Tlp (0721)703260

PERSETUJUAN

Dengan surat persetujuan ini setelah mengoreksi dan memberikan masukan-masukan secukupnya, maka nama dibawah ini :

Nama : **Billi Firmansyah**
NPM : **1521020017**
Program Studi : **Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)**
Fakultas : **Syariah**

Judul Skripsi : **"Sistem Pemilihan Ormawa Menurut SK Direktorat Jendral Pendidikan Islam Nomer 4961 Tahun 2016 Tentang Pedoman Umum Organisasi Kemahasiswaan Pada PTKI Perspektif Siyasah"**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqsyah fakultas syariah universitas islam negeri raden intan lampung.

Bandar Lampung, 10 Februari 2020

Pembimbing I

Drs. Susiadi AS. M.Sos.I.
NIP. 195808171993031002

Pembimbing II

Agustina Nurhayati, S.Ag., M.H.
NIP. 197408162003122004

Ketua Jurusan Siyasah,

Frenki, M.Si.
NIP. 198003152009011017

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

J. Letkol. Hendro Suratmin Sukarame, Bandar Lampung 35131 Tlp (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN MASYARAKAT (Studi di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan)**.
Disusun oleh **Mistati Intun Sari, NPM: 1621020525, Jurusan: Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)**, telah diujikan dalam sidang munaqosah Fakultas Syar'iah UIN Raden Intan Lampung pada hari/tanggal: **Jumat/19 Juni 2019**.

TIM DEWAN PENGUJI

- Ketua sidang: **Frenki, M.Si.** (.....)
- Sekretaris: **Erik R. Gumiri, M.H.** (.....)
- Penguji I: **Drs. Henry Iwansyah, M.A.** (.....)
- Penguji II: **Drs. H. Ahmad Jalaluddin, S.H., M.M.** (.....)
- Penguji III: **Badruzzaman, S.Ag.M.H.I.** (.....)



MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain” (HR.

Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadis ini dihasankan oleh al-Albani

Shahihul Jami’ no.3289)”



PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Ayahanda tercinta Mukti Ali dan Ibunda tersayang Susanti, yang senantiasa selalu mendidik, mendoakan serta mensupport dengan segenap kasih sayang yang selalu diberikan. Sehingga dari doa dan dukungan beliau penulis semakin yakin bahwa ridho Allah SWT adalah ridhonya Ayah dan bunda.
2. Kedua Adik tersayang Arrazaski Muhammad Dinata serta si bungsu Afrizal Abdillah yang selalu menjadi penghibur dan pembangkit semangat dalam pengerjaan skripsi ini, terimakasih selalu memberikan semangat dan selalu menghibur dalam proses belajar ini.
3. Kepada keluarga besar Awab Abdillah dan Sudiono serta saudara sepupu Selvira Wahyuni, Astri Febriani dan yang lain yang tidak bisa di sebutkan satu persatu dan kerabat yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada teman-teman seperjuangan Rini Ambar Sari, Heni Aprilia, Bella Kharismaningtyas, Dahlia, Ainis As-syarifah dan yang lain dilingkungan sekitar yang telah menyemangati dan menemani dari awal penulisan skripsi yang selalu siap dan siaga membantu.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Mistati Intun Sari, merupakan anak sulung dari pasangan bapak Mukti Ali dan ibu Susanti yang dilahirkan di Bandar Jaya, 29 Oktober 1998 Kecamatan Kaur Selatan Kabupaten Kaur Bengkulu.

Penulis memasuki Pendidikan dimulai dari Taman Kanak-Kanak (TK) Al-Quraniyyah Kecamatan Kaur Selatan Kabupaten Kaur, lulus pada tahun 2004. Sekolah Dasar Negeri 02 Kaur, lulus pada tahun 2010. Penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 1 Kaur Selatan, lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 1 Kaur, lulus pada tahun 2016. Pada September 2016 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dan menyelesaikan Studi Strata Satu Hukum Tata Negara Pada Tahun 2020 dengan gelar Mistati Intun Sari, S.H.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas karunia dan nikmat-Nya yang diberikan kepada kita. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN MASYARAKAT (Studi di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan).

Sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum jurusan Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah banyak membantu baik dalam bimbingan dan saran yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, iringan do'a dan ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag., selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. H. Khairuddin, M.H. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung yang selalu tanggap terhadap kesulitan-kesulitan mahasiswa.
3. Frengki, S.E.I., M.si. selaku Ketua Jurusan Hukum Tata Negara yang telah memfasilitasi segala kepentingan mahasiswa.
4. Drs. H. Ahmad Jalaluddin, S.H., M.M. dan Badruzzaman, S.Ag., M.H.I masing-masing selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu disela-sela kesibukan, serta memberikan saran, bimbingan dan arahan.

5. Seluruh dosen Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sumbangan pemikiran selama penulis duduk di bangku kuliah hingga selesai.
6. Pimpinan dan karyawan perpustakaan fakultas Syari'ah dan institut yang telah memberikan informasi, data, referensi, dan lain-lain.
7. Teman Seperjuangan HTN terkhusus angkatan 2016 kelas G. Semoga selalu dilancarkan segala urusannya.
8. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang selalu kubanggakan tempat menimba ilmu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu tidak lain karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau peneliti berikutnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Hukum Tata Negara.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Bandar Lampung, Juni 2020

Penulis,

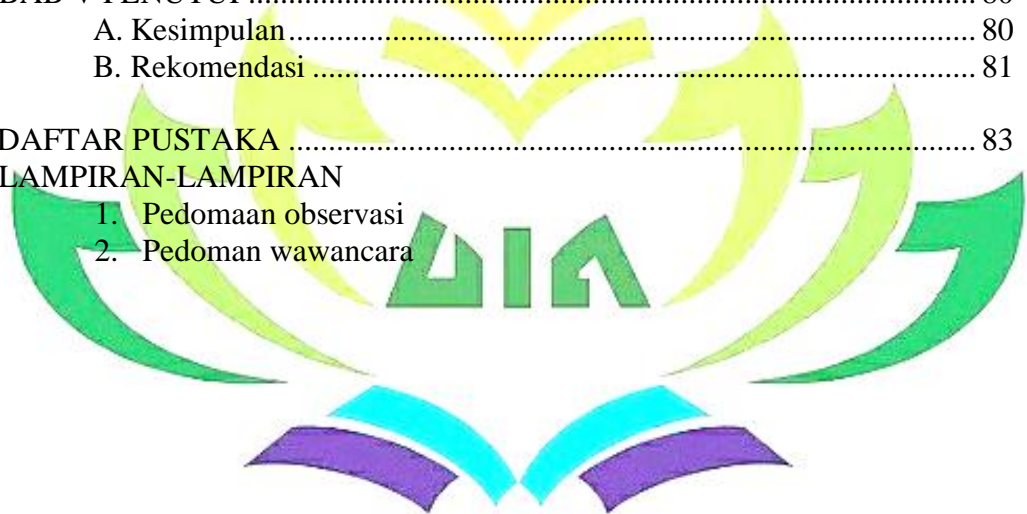
Mistati Intun Sari

NPM. 1621020525

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan judul	1
B. Alasan Memilih Judul.....	3
C. Latar Belakang Masalah	4
D. Fokus Penelitian	7
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
G. Signifikansi Penelitian.....	8
H. Metode penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Klasifikasi dan Ruang Lingkup hukum Islam	14
1. Klasifikasi Hukum Islam	14
2. Ruang Lingkup Kajian Hukum Islam.....	19
3. Ciri-ciri Hukum Islam	20
4. Penyelenggaraan Pemerintahan Dalam Islam	22
B. Kinerja Aparatur Desa	29
1. Pengertian Kinerja Aparatur Desa.....	29
2. Teori Kinerja.....	31
3. Ukuran Kinerja	31
4. Kinerja Aparatur Desa	32
C. Efektifitas Pelayanan Masyarakat	34
1. Pengertian Pelayanan Publik	34
2. Teori Pelayanan Publik.....	36
3. Jenis-jenis Pelayanan Publik	36
4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	38
5. Standar Pelayanan Publik	42
6. Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Yang Baik.....	44
7. Asas-asas Pelaksanaan Pelayanan Publik	47
D. Tata Kelola ASN	47
1. Kedudukan Aparatur Sipil Negara.....	48
2. Fungsi, Tugas, dan Peran ASN.....	50
3. Asas Penyelenggaraan Kebijakan dan Manajemen	51
4. Prinsip dan Nilai Dasar Profesi Aparatur Sipil Negara	52
E. Tinjauan Pustaka.....	53

BAB III Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Masyarakat	
A. Gambaran umum desa	57
1. Sejarah Singkat Desa	57
2. Kondisi Demografis Desa.....	57
3. Struktur Organisasi dan Tata Kerja	58
4. Sarana dan Prasarana	63
B. Hasil Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Masyarakat.....	64
1. Produktifitas Kerja Pegawai	65
2. Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara	71
3. Kepatuhan Aparatur Desa.....	71
4. Faktor pendukung dan penghambat.....	72
BAB IV ANALISIS PENELITIAN.....	74
A. Analisis Kinerja Aparatur Desa	74
1. Pendidikan Aparatur Desa	74
2. Kedisiplinan Aparatur Desa.....	75
3. Pelayanan Aparatur Desa.....	76
B. Analisis Hukum Islam Terhadap Kinerja Aparatur Desa	78
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Rekomendasi	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Pedoman observasi	
2. Pedoman wawancara	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Demi memudahkan pemahaman tentang skripsi ini agar tidak menimbulkan kekeliruan dan kesalah pahaman dalam memahami skripsi ini, maka penulis terlebih dahulu akan menguraikan secara singkat istilah-istilah yang terdapat dalam skripsi ini yang berjudul : **TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN MASYARAKAT** Studi di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan untuk lebih memahami maksud dari penulisan tersebut, maka penulis akan memaparkan beberapa permasalahan dalam judul tersebut yang berlandaskan teori dengan sumber-sumber yang dapat dipertanggung jawabkan.

1. Tinjauan

Tinjauan menurut kamus besar bahasa Indonesia yaitu hasil meninjau atau pandangan atau pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari dan sebagainya).¹

2. Hukum Islam

Hukum Islam adalah istilah atau bahasa hukum yang sering digunakan untuk menyatakan hukum-hukum yang tercakup dalam ranah atau wilayah

¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 112.

kajian Islam yang secara umum dan sering juga dinyatakan dengan sebutan Hukum *Syara'* atau *Syari'ah*.²

3. Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.³

4. Aparatur Desa

Aparatur desa yang kemudian disebut Pemerintah Desa adalah kepala desa atau yang dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain (pasal 25 UU No. 6 tahun 2014).⁴

5. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberi layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.⁵

6. Masyarakat

Masyarakat, menurut Abdul Syani dijelaskan bahwa perkataan masyarakat berasal dari kata musyarak (arab), yang artinya berkumpul bersama, hidup

² Bunyana Solihin, *Metodologi Penelitian Syariah*, (Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2018), h. 11.

³ Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran dan Impilkasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 6.

⁴ Joko Purnomo, *Penyelenggaraan pemerintahan desa*, (Yogyakarta: Infest Yogyakarta 2016), h. 10.

⁵ Agung Kurniawan, *Transformasi pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005), h.4.

bersama dengan saling berhubungan dan saling mempengaruhi, selanjutnya mendapatkan kesepakatan menjadi masyarakat (Indonesia).⁶

Jadi yang dimaksud dengan Tinjauan Hukum Islam Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Masyarakat adalah bagaimana pandangan hukum Islam terhadap tingkat keberhasilan aparatur desa dalam melakukan suatu pelayanan sebagai pemberi layanan yang baik terhadap masyarakat Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan.

B. Alasan Memilih Judul

Alasan penulis yang mendorong memilih judul TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN MASYARAKAT Studi di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan adalah:

1. Alasan Objektif

Permasalahan tersebut penting untuk dibahas dan dilakukan penelitian. Untuk mengkaji lebih dalam dan meninjau Kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan masyarakat di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan karena pemerintahan desa merupakan tonggak awal dalam perjalanan suatu negara, karena pemerintahan desa yang menjadi komponen awal atau menjadi bagian kecil dari jalannya roda pemerintahan.

2. Alasan Subjektif

- a. Pembahasan ini diangkat dikarenakan belum ada yang membahas pembahasan ini dalam UIN Raden Intan Lampung dan permasalahan

⁶ Abdul Syani, *Sosiologi Skematika, Teori dan Terapan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h. 30.

ini sangat memungkinkan dan diteliti karena tersedianya literatur yang menunjang dalam usaha menyelesaikan karya ilmiah ini.

- b. Pembahasan ini sangat sesuai dengan keilmuan penulis sehingga memudahkan penulis dalam melakukan pembahasan tentang permasalahan ini.

C. Latar Belakang Masalah

Istilah desa berasal dari bahasa sansekerta, *deshi*, yang artinya tanah kelahiran atau tanah tumpah darah. Desa merupakan suatu wilayah yang ditinggali oleh sejumlah orang yang saling mengenal, hidup bergotong-royong, memiliki adat istiadatnya yang relatif sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatannya. Dalam kerangka ketatanegaraan Indonesia, istilah desa mengacu pada pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kecamatan, yang dipimpin oleh Kepala Desa.⁷

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan penyelenggaraan pemerintahan desa perlu memperhatikan kesejahteraan kepala Desa, sekretaris Desa, dan perangkat Desa lainnya melalui penyesuaian penghasilan tetap kepala Desa, sekretaris Desa, dan perangkat Desa lainnya.⁸

⁷ Pedoman Umum Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

⁸ Peraturan Pemerintah No.11 Tahun 2019

Desa adalah arena partisipasi publik, warga untuk ikut serta terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan dan kemasyarakatan.⁹ Desa merupakan setingkat kelurahan yang merupakan paling bawah dalam pemerintahan.¹⁰ Pada tingkat paling bawah inilah desa diharuskan mempunyai tata kepemimpinan yang tersusun dengan baik dan mempunyai payung hukum yang kuat untuk menjadikan desa sebagai tempat yang kuat untuk menjadikan desa sebagai tempat yang menyimpan segala urusan yang berhubungan dengan masyarakat.

Mengacu pada Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Pemerintahan desa memiliki wewenang asli untuk mengatur rumah tangganya sendiri (Wewenang otonomi/pemerintahan sendiri). Pemerintahan Desa merupakan lembaga perpanjangan pemerintah pusat yang memiliki peran strategis dalam pengaturan masyarakat desa dan keberhasilan pembangunan nasional.¹¹

Sejak ditetapkannya Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, maka pemerintah, pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dapat melakukan penataan Desa. Hal tersebut bertujuan untuk mewujudkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa, mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kualitas tata kelola Pemerintahan Desa, Dan meningkatkan daya saing desa.¹² Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (2), menyebutkan bahwa

⁹ PPRI No.72 Tahun 2005 Tentang Desa, h. 7.

¹⁰ Pedoman Umum Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

¹¹ Undang-Undang No 6 Tahun 2014.

¹² Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pasal 7 Ayat (3)

pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹³

Pemerintahan desa yang demokratis adalah pemerintahan yang lahir dari bentukan masyarakat sendiri dan bukan merupakan hasil rekayasa elit penguasa. Dengan demikian, pemerintahan jenis ini setidaknya mengakui tiga kuasa yang ada, yang menjadi kekuatan utama penggerak pemerintahan desa.¹⁴

Untuk program pemerintahan yang efektif maka perlu adanya pemimpin dalam mengarahkan dan melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi baik dalam hal perencanaan, pelaksanaan program dalam pembangunan desa. Penilaian masyarakat terhadap kinerja aparatur desa sangat penting, karena ini menjadi evaluasi terhadap program kerja yang dilakukan. Dalam pandangan masyarakat terhadap kinerja aparatur desa sangat diperlukan untuk mengkondisikan masyarakat menuju arah perbaikan dalam semua tatanan kehidupan mereka.

Pasal 24 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 disebutkan adanya asas keterbukaan yang dimaksud agar masyarakat mengetahui berbagai informasi tentang kebijakan dan program dalam pembangunan desa yang sedang dan akan dilaksanakan. Keterbukaan yang dimaksud adalah pada saat masyarakat mengurus urusan umum seperti membuat surat domisili, surat pindah, akta kematian, KK, e-KTP. Namun pada kenyataannya penulis pernah menemui pada saat memberikan pelayanan masyarakat memerlukan waktu yang lama

¹³ Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pasal 1 ayat (2).

¹⁴ Khairuddin Tahmid, *Demokrasi dan Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, (Bandar Lampung: Aneka Printing Metro, 2004), h. 76.

seperti pada saat pembuatan e-KTP bahkan seperti tanpa ada kejelasan, disini penulis tertarik membahas bagaimana kinerja aparatur desa yang ada di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan.

Hukum Islam mengatur tentang kepemimpinan, Pemimpin Negara dan Kepala Negara. Pemimpin Negara bisa diartikan sebagai Kepala Negara yaitu Khilafah lebih menunjuk kepada fungsi manusia secara keseluruhan daripada kepada seorang Kepala Negara.¹⁵ Khilafah adalah pemimpin yang diangkat sesudah nabi wafat untuk menggantikan beliau melanjutkan tugas-tugas sebagai pemimpin agama dan kepala pemerintahan.¹⁶

Dari uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan kajian ilmiah melalui penelitian dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk karya tulis ilmiah dengan judul **TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN MASYARAKAT** Studi di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan.

D. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka fokus penelitian penulis adalah Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap kinerja aparatur desa dalam pelayanan masyarakat di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan? Fokus penelitian tersebut kemudian akan dijabarkan dalam dua sub fokus penelitian yaitu:

1. Kinerja aparatur desa menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2016

¹⁵ A. Djazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-rambu Syariah*, Cet. Ke-3 (Jakarta: Kencana, 2003), h. 59.

¹⁶ Badri Yatim, *Sejarah Peradaban Islam*, Cet. Ke-26 (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2015), h.36.

2. Tinjauan hukum Islam terhadap kinerja dalam pelayanan masyarakat

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana kinerja aparatur desa dalam pelayanan masyarakat di Desa Triharjo Kec. Merbau Mataram Kab. Lampung Selatan?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap kinerja aparatur desa dalam pelayanan masyarakat di Desa Triharjo Kec. Merbau Mataram Kab. Lampung Selatan?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kinerja aparatur desa dalam pelayanan masyarakat di Desa Triharjo Kec. Merbau Mataram Kab. Lampung Selatan.
2. Ingin mengetahui bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap kinerja aparatur desa dalam pelayanan masyarakat di Desa Triharjo Kec. Merbau Mataram Kab. Lampung Selatan.

G. Signifikansi Penelitian

Kegunaan diharapkan dapat memberikan kegunaan dari dua sisi, yaitu:

1. Kegunaan secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang berharga bagi peneliti, dan selanjutnya juga dapat memperkaya khasanah keilmuan tentang kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan masyarakat di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan berdasarkan UU No. 6 tahun 2014 dalam perspektif fiqh siyasah.

2. Kegunaan secara praktis, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap aparatur desa dalam mewujudkan kinerja aparatur desa dalam pelayanan masyarakat yang baik.
3. Sebagai salah satu persyaratan dalam meraih gelar sarjana Hukum di Fakultas Syariah Universitas Negeri Raden Intan Lampung.

H. Metode Penelitian

Penelitian ini akan berjalan dengan baik dan memperoleh hasil yang dapat dipertanggung jawabkan, maka penelitian ini memerlukan suatu metode tertentu. Adapun metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan dan Prosedur Penelitian

Penelitian ini adalah merupakan penelitian lapangan (*field rescarch*). Menurut Kartini Kartono, penelitian lapangan yaitu penelitian lapangan yang dilakukan dalam kancah kehidupan yang sebenarnya.¹⁷ Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara kepada responden.

2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam hal ini adalah desain penelitian studi kasus yang bertujuan mengeksplorasi secara mendalam suatu program, kejadian, atau aktifitas, proses atau seorang individu atau lebih. Kasus yang diteliti terikat dengan waktu dan aktifitas dan penulis mengumpulkan

¹⁷ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Cet Ke-VII, (Bandung:Mandar Maju, 2004), h. 34.

informasi secara detail dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data dalam waktu tertentu.

Penelitian ini bersifat deskriptif dimana data yang diperoleh dari lapangan disimpulkan lalu dianalisis. Deskriptif analisis adalah suatu metode dalam meneliti suatu objek yang bertujuan membuat skripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis dan objek mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, ciri-ciri serta hubungan diantara unsur-unsur yang ada atau fenomena tertentu.¹⁸

3. Partisipan dan Tempat Penelitian

Populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen/anggota dari seluruh wilayah yang menjadi sasaran penelitian.¹⁹ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian disini diantaranya adalah perangkat pemerintahan desa seperti, Kepala Desa, Sekertaris Desa, BPD, Kadus, Perangkat Desa dan masyarakat Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kab. Lampung Selatan Seperti Tokoh Agama, tokoh Masyarakat, tokoh pemuda dan Masyarakat Desa lainnya.

Sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling, penentuan sampel dalam teknik ini dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel.²⁰

Penelitian ini yang menjadi objek sampel berjumlah 10 orang yang merupakan dari perangkat desa dan masyarakat desa yaitu: 1 Kepala Desa, 2 Orang perangkat Desa terdiri dari: 1 orang BPD, 1 orang sekertaris Desa, 1 orang kepala dusun, dan 6 orang masyarakat terdiri dari: 1 orang karang

¹⁸ Kaelan. M.S. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat*, (Yogyakarta: pradigma, 2005), h. 58.

¹⁹ Juliansyah, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2010), h. 147.

²⁰ Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, h.155

taruna, dan 5 orang tokoh masyarakat di Desa Triharjo Kecamatan Merbau Mataram Kabupaten Lampung Selatan.

4. Prosedur Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil penelitian lapangan dalam hal objek akan diteliti atau digambarkan sendiri oleh orang yang hadir pada waktu kejadian.²¹

Data yang didapat berupa gambaran langsung yang didapat dari penelitian langsung lapangan dan juga berupa wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada beberapa aparatur desa dan juga warga masyarakat.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.²²

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara mengadakan studi kepustakaan (*Library reseach*). Studi kepustakaan dilakukan dengan maksud untuk memperoleh arah pemikiran dan tujuan penelitian yang dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, mengutip dan menelaah literatur-literatur yang menunjang, peraturan peundang-undangan serta bahan-bahan bacaan lainnya yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi III, Cet. Ket-4, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 114.

²² Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), h. 58.

Alat pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas yang tinggi, oleh karena itu tahap pengumpulan data tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan cermat sesuai prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif, beberapa metode dalam pengumpulan data.²³

1) Wawancara

Proses memperoleh penjelasan, pembuktian, dan untuk mengumpulkan informasi secara mendalam tentang tema yang akan diangkat dengan menggunakan cara tanya jawab biasa sambil bertatap muka ataupun tanpa bertatap muka.

2) Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran real suatu peristiwa atau untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3) Dokumentasi

Merupakan alat pengumpulan data kualitatif sejumlah besar data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi seperti dokumen peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal dan bahan bacaan lain.

²³ Sujarweni, V. Wiratama, *Metode Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), h. 31

5. Prosedur Analisis Data

Setelah peneliti memperoleh data yang kemudian digunakan untuk penulisan, maka selanjutnya penulis melakukan pengolahan data dengan cara sebagai berikut, yaitu:

a. Pemeriksaan data

Pemeriksaan data yaitu pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan, karena kemungkinan data yang masuk dan terkumpul itu tidak logis dan meragukan.²⁴

b. Penyusunan atau Sistematis Data

Penyusunan atau sistematis data yaitu mengelompokkan secara sistematis data yang sudah diedit dan diberi tanda menurut klasifikasi data dan urutan masalah.²⁵

6. Pemeriksaan Keabsahan Data

Analisis data merupakan kegiatan dalam penelitian yang berupa melakukan kajian atau telaah terhadap hasil pengolahan data yang dibantu dengan teori-teori yang telah didapatkan sebelumnya.²⁶ Analisis data yang diperoleh akan dilakukan dengan cara pendekatan kualitatif yaitu suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.²⁷

²⁴ Suharsimi Arikunto., *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, h. 175.

²⁵ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), h. 9.

²⁶ Mukti Fajar ND., Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Cet. Ke-IV, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar: 2017), h.183.

²⁷ Mukti Fajar ND, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, h.192.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Klasifikasi Hukum Islam dan Ruang Lingkup Hukum Islam

1. Klasifikasi Hukum Islam

Sifat keilmuan hukum Islam tidak bisa dilepaskan dengan agama Islam dimana ilmu hukum Islam itu muncul dan bersumber. Pengkajian hukum Islam tidak bisa melepaskan diri dari pengkajian agama Islam. Hukum Islam secara garis besar mengenal dua macam sumber hukum, pertama sumber hukum yang bersifat “*Naqliy*” dan sumber hukum yang bersifat “*Aqliy*”. Sumber hukum *naqliy* adalah Al-Quran dan Sunnah, sedangkan sumber hukum *aqliy* adalah hasil usaha menemukan hukum dengan mengutamakan olah pikir dengan beragam modelnya. Kandungan hukum dalam Al-Quran dan hadis kadang kala bersifat prinsipil yang general (*zanni*) sehingga perlu interpretasi untuk penerapannya.²⁸ Hukum Islam adalah hukum yang bersumber dari Al-Quran dan menjadi bagian agama Islam.²⁹

Hukum Islam dengan pengertian syariat Islam pada dasarnya adalah berbagai ketentuan dari Allah menyangkut pengaturan hidup individu, keluarga, masyarakat dan negara, yang kemudian dikembangkan melalui suatu cara berfikir sistematis yang disebut dengan ijtihad. Memerhatikan kata hukum dan keadilan yang berasal dari bahasa Al-Quran, hukum menurut Islam mencakup ketentuan, perintah keputusan vonis, kebijakan dan

²⁸ Abd Shomad, *Hukum Islam Penormaann prinsip Syariah Dalam Hukum Indonesia*, Cet ke 3, (Jakarta: Kencana, 2017), h.1.

²⁹ Mohammad Daud Ali, *Hukum Islam Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2015), h.42.

pengendalian yang berasal dari Allah serta legislasi manusia untuk menegakkan keadilan dalam kehidupan individu dan kelompok.³⁰

Pada zaman Nabi, hukum-hukum atau penetapan-penetapan hukum itu belum mendapatkan bentuk tertentu. Hukum Islam pada waktu itu masih merupakan sesuatu yang lahir dari ucapan-ucapan Nabi atau yang tampak pada tindakan Nabi.³¹ Hukum Islam bukan hanya sebuah teori saja namun merupakan sebuah aturan-aturan untuk diterapkan didalam sendi kehidupan manusia. Karena banyaknya ditemui permasalahan-permasalahan, umumnya dalam bidang agama yang seringkali membuat pikiran umat muslim yang cenderung pada perbedaan. Untuk itulah diperlukan sumber hukum Islam sebagai solusinya, yaitu sebagai berikut:³²

a. Al-Quran

Sumber hukum Islam yang pertama adalah Al-Quran, sebuah kitab suci umat muslim yang diturunkan kepada Nabi terakhir, yaitu Nabi Muhammad SAW melalui malaikat Jibril. Al-Quran memuat kandungan-kandungan yang berisi perintah, larangan, anjuran, kisah Islam, ketentuan, hikmah dan sebagainya. Al-Quran menjelaskan secara rinci bagaimana seharusnya manusia menjalani kehidupannya agar tercipta masyarakat yang berakhlak mulia. Maka dari itulah, ayat-ayat Al-Quran menjadi landasan utama untuk menetapkan suatu syariat.

³⁰ Abdul Majd Khon, *Ikhtisar Tarikh Tasyri'*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2015), h. 187

³¹ Beni Ahmad Saebani, *Ilmu Ushul Fiqh*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), h.82,

³² Eva Iryani, "Hukum Islam, Demokrasi dan Hak Asasi Manusia", *dalam Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi Vol.17 No.2* (Tahun 2017), h.24

b. Al Hadis

Sumber hukum yang kedua adalah al-hadis, yakni segala sesuatu yang berlandaskan pada Rasulullah SAW baik berupa perkataan, perilaku atau diamnya beliau. Dalam al-hadis terkandung aturan-aturan yang merinci segala aturan yang masih global dalam Al-Quran. Kata hadis yang mengalami perluasan makna sehingga disinonimkan dengan sunnah, maka dapat berarti segala perkataan (sabda), perbuatan, ketetapan, maupun persetujuan dari Rasulullah SAW yang dijadikan ketetapan ataupun hukum Islam.

c. Ijma'

Kesepakatan para ulama mujtahid pada satu masa setelah zaman Rasulullah atas sebuah perkara dalam agama. Dan ijma' yang dapat dipertanggung jawabkan terjadi pada zaman sahabat, tabi'in (setelah sahabat), dan tabi'ut tabi'in (setelah tabi'in). Karena pada zaman mereka para ulama telah berpecah dan jumlahnya banyak, dan perselisihan makin banyak, sehingga tak dapat dipastikan bahwa semua ulama telah bersepakat.

d. Qiyas

Sumber hukum Islam yang keempat setelah Al-Quran, Al-hadis, dan Ijma' adalah Qiyas. Qiyas berarti menjelaskan sesuatu yang tidak ada dalil nashnya dalam Al-Quran atau pun Al-hadis dengan cara membandingkan sesuatu yang serupa dengan sesuatu yang hendak diketahui hukumnya tersebut. Artinya jika suatu nash telah menunjukkan hukum mengenai suatu kasus dalam agama Islam dan telah diketahui melalui salah satu metode untuk mengetahui permasalahan hukum tersebut, kemudian kasus lainnya yang sama dengan

kasus yang ada nashnya itu dalam suatu hal itu juga, maka hukum kasus tersebut disamakan dengan hukum kasus yang ada nashnya.

Hukum Islam juga bisa diartikan sebagai seperangkat aturan yang berisi hukum-hukum syara' yang bersifat terperinci, yang berkaitan dengan perbuatan manusia, yang dipahami dan digali dari sumber-sumber (Alquran dan hadis) dan dalil-dalil syara' lainnya (berbagai metode ijtihad).³³ Dasar dan kerangka hukumnya diterapkan oleh Allah, tidak hanya mengatur hubungan manusia dengan manusia lain dan benda dalam masyarakat, tetapi juga hubungan-hubungan lainnya, karena manusia yang hidup dalam masyarakat itu mempunyai berbagai hubungan. Hubungan-hubungan itu seperti hubungan manusia dengan Tuhan, hubungan manusia dengan dirinya sendiri, hubungan manusia dengan manusia lain dan hubungan manusia dengan benda dalam masyarakat serta alam sekitarnya.³⁴

Secara sederhana terlintas dalam pikiran mengenai peraturan-peraturan atau seperangkat norma yang mengatur tingkah laku manusia dalam suatu masyarakat, baik peraturan atau norma itu berupa kenyataan yang tumbuh dalam masyarakat dan berkembang dalam maupun peraturan atau norma yang dibuat dengan cara tertentu dan ditegakkan oleh penguasa. Bertolak dan beranjak dari sumber dengan mengacu pada tunjukan dalilnya maka

³³ Rahman Dahlan, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h.15

³⁴ Muhammad daud, *Hukum Islam Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia*, h. 38

disepakati di kalangan ulama bahwa hukum Islam terdiri dari 2 bidang kajian hukum, yaitu Hukum Syara' dan Hukum Fiqh.³⁵

Imam Abu Hanifah mengartikan bahwa syari'ah adalah semua wahyu yang diajarkan oleh Rasulullah SAW sementara Imam Syafi'i mengartikan syariah dengan peraturan-peraturan lahir yang bersumber pada wahyu dan kesimpulan-kesimpulan yang dapat dianalisa dari wahyu mengenai tingkah laku manusia. Dimaksudkan dengan istilah wahyu dalam pernyataan Imam Abu Hanifah dan Imam Syafi'i tersebut adalah Al-Quran dan Sunnah. Dengan demikian menurut keduanya syariah adalah nilai-nilai yang langsung bersumber dari Al-Quran dan Sunnah.³⁶

Hukum Fiqh itu adalah sekumpulan hukum syara' menyangkut perbuatan dan perilaku yang dihasilkan dari dalil-dalilnya yang terperinci. Dengan demikian dapat pula ditegaskan bahwa Hukum Fiqh itu adalah hukum implisit (tersirat) dalam cakupan nash Al-Quran dan/atau Sunnah.

Al-Quran adalah petunjuk dan sumber hukum bagi kehidupan manusia, Menurut Moenawar Chalil, Al-Quran adalah landasan amaliah manusia yang paling sempurna dengan segala penjelasan yang telah sempurna dari Rasulullah SAW, yang tidak pernah menjelaskannya dengan hawa nafsu, kecuali atas dasar wahyu dari Allah SWT.³⁷

³⁵ Bunyana Sholihin, *Kaidah Hukum Islam Dalam Tertib dan Fungsi Legislasi Hukum dan Perundang-Undangan*, (Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2018), h.22.

³⁶ Bunyana Sholihin, *Metodologi Penelitian Syariah*, h.28.

³⁷ Beni Ahmad Saebani, *Ilmu Ushul Fiqh* (Bandung: Cv. Pustaka Setia, 2012), h.147.

2. Ruang Lingkup Kajian Hukum Islam

Kajian hukum Islam sesuai menurut target kemaslahatan yang hendak dijangkau mencakup kemaslahatan dunia dan akherat. Untuk ketentuan hukum kemaslahatan hidup di akherat kelak termasuk dalam cabang ibadah, yaitu masalah yang berkaitan dengan urusan pendekatan diri kepada Allah. Sedangkan hukum yang menawarkan kemaslahatan hidup di dunia, yaitu yang berkaitan dengan pengaturan pemeliharaan kemaslahatan baik secara individu maupun sosial kemasyarakatan (sebagian ulama memasukkannya dalam kelompok cabang adat) terbagi dalam beberapa cabang sesuai bidang permasalahannya, yaitu masalah hubungan kekeluargaan, hubungan keperdataan dan hubungan kepidanaan.³⁸

Firman Allah SWT Q.S An-Nisa (4):135

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ ۚ
 إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا ۖ فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَن تَعْدِلُوا ۗ وَإِن تَلَوُوا أَوْ تَعْرَضُوا فَإِنَّ
 اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu. Jika ia kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui segala apa yang kamu kerjakan. (Q.S An-Nisa (4):135)

Firman Allah dalam Al-Quran surah An-Nisa ayat 135 bahwa Allah

SWT memerintahkan bagi orang-orang yang beriman untuk selalu menjadi

³⁸ Bunyana Solihin, *Kaidah Hukum Islam Dalam Tertib dan Fungsi Legislasi Hukum dan Perundang-Undangan*, h.30.

penegak keadilan bersaksi dihadapan Allah atas yang telah diperbuat oleh bapak/ ibu atau kerabat, tidak memandang kaya atau pun miskin dan Allah memerintahkan untuk tidak pernah mengikuti hawa nafsu hanya karena ingin menyimpang dari kebenaran, Allah maha mengetahui atas segala yang kita perbuat.

3. Ciri-ciri Hukum Islam

Ciri-ciri utama hukum Islam, yakni:³⁹

- a. Merupakan bagian dan sumber dari agama Islam
- b. Mempunyai hubungan yang erat dan tidak dapat dipisahkan dari iman atau akidah dan kesusilaan atau akhlak Islam
- c. Mempunyai istilah kunci yaitu:
 - 1). Syariat terdiri dari wahyu Allah dan sunnah Nabi Muhammad
 - 2). Fikih adalah pemahaman dan hasil pemahaman manusia tentang syariah.
- d. Terdiri dari dua bidang utama yakni:
 - 1). Ibadah
 - 2). Muamalah
- e. Strukturnya berlapis, terdiri dari:
 - 1). Nas atau teks Al-Quran
 - 2). Sunnah Nabi Muhammad (untuk syariat),
 - 3). Hasil ijtihad manusia yang memenuhi syarat tentang wahyu dan sunnah,

³⁹Mohammad Daud Ali, *Hukum Islam Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia*, h. 52.

- 4). Pelaksanaannya dalam praktik baik berupa keputusan hakim, maupun berupa amalan-amalan umat Islam dalam masyarakat (untuk fikih)
- f. Mendahulukan kewajiban dari hak, amal dari pahala
- g. Dapat dibagi menjadi hukum taklifi yakni *al-ahkam al-khamsah* yakni lima kaidah, lima jenis hukum, lima kategori hukum, lima penggolongan hukum yakni ja'iz, sunnat, makruf, wajib dan haram, dan hukum *wadh'i* yang mengandung sebab, syarat, halangan terjadi atau terwujudnya hukum.

Ciri ajaran Islam selanjutnya dapat diketahui melalui konsepsinya dalam bidang politik. Dalam al-quran surat An-Nisa ayat 59 terdapat perintah menaati ulil amri yang terjemahannya termasuk penguasa di bidang politik, pemerintahan dan negara.⁴⁰

Firman Allah SWT Q.S An-Nisa (3): 59

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ ۖ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya. (Q.S An-Nisa (3): 59)

Jelas dikatakan dalam firman Allah SWT dalam Al-Quran surat An-Nisa ayat 59 bahwa Allah memerintahkan kepada orang-orang yang beriman

⁴⁰Abuddin Nata, *Metode Studi Islam*, Cet ke-19 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), h11.

untuk taat kepada Allah SWT dan rasul-Nya serta kepada ulil amri, apabila dalam suatu musyawarah untuk mencari kebenaran ada yang berlainan pendapat maka kembalilah kepada petunjuk Al-Quran serta sunnah maka itu akan lebih baik dan lebih utama untuk umat muslim, Dengan demikian akan lebih baik akibatnya untuk dikemudian hari.

4. Penyelenggaraan Pemerintahan Dalam Islam

Indonesia adalah negara dengan beragam budaya dan agama, terbentang luas dari sabang sampai merauke, yang dihuni oleh beragam suku bangsa dengan adat dan kebiasaan yang sangat beragam. Persoalan politik Islam tidak bisa dilepaskan dari sejarah Islam yang *interpretatif*.

Al-Quran adalah kitab suci yang diturunkan Allah SWT, tuhan semesta alam, kepada Rasul dan Nabi-Nya yang terakhir Muhammad SAW melalui malaikat Jibril untuk disampaikan kepada seluruh umat manusia sampai dengan akhir zaman nanti. Dalam Al-Quran Surat Ali Imran ayat 104 disebutkan bahwa:⁴¹

Firman Allah SWT Q.S Ali Imran (3); 104

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۚ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya: Dan hendaknya wajib diantara kamu segolongan umat yang mengajak kepada kebaikan dan mengajak kepada kebenaran dan melarang berbuat munkar, dan itulah orang-orang yang beruntung.

(QS. Ali Imran (3); 104)

⁴¹Inu Kencana Syafiee, *Ilmu Pemerintahan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), h. 236.

Dalam firman Allah SWT diatas dapat disimpulkan bahwa Allah memerintahkan kepada umat manusia untuk saling mengingatkan dan mengajak kepada kebaikan dan Allah dengan tegas melarang untuk melakukan perbuatan munkar karena sungguh semua itu termasuk kepada golongan orang-orang yang beruntung.

Pemerintahan adalah perbuatan memerintah yang dilakukan oleh badan-badan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam suatu negara dalam rangka mencapai tujuan penyelenggaraan negara. Dalam artian sempit, pemerintah adalah perbuatan memerintah yang dilakukan oleh badan eksekutif beserta jajarannya dalam rangka mencapai tujuan penyelenggaraan negara. Sistem pemerintahan diartikan sebagai sesuatu tatanan utuh yang terdiri atas berbagai komponen pemerintahan yang bekerja saling bergantung dan memengaruhi dalam mencapai tujuan dan fungsi pemerintahan.⁴²

Pemerintah sebagai pelaksana pemerintahan negara sehari-hari merupakan suatu organisasi kenegaraan yang dibentuk atas dasar kepercayaan (*trust*) publik dan keniscayaan (*avaliability*) negara. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau tidak baik, tidak hanya semata-mata terjadi karena ketentuan hukum yang tidak jelas, manajemen pemerintahan yang kurang baik, atau berbagai faktor tata laksana pemerintahan lainnya, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya.⁴³

⁴² Herianti, "Pemerintahan Indonesia dalam Perspektif Siyash Syar'iyah". *Jurnal Aqidah-Ta*, Vol.III, No. 2, (tahun 2017), h.159

⁴³ Safri Nugraha, *Laporan Akhir Tim Kompendium Bidang Hukum Pemerintahan Yang Baik*, (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum Dan HAM RI, 2007), h. 3.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan landasan bagi penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis dalam era globalisasi. Fenomena demokrasi ditandai dengan menguatnya kontrol masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan, sementara fenomena globalisasi ditandai dengan saling ketergantungan antara bangsa, terutama dalam pengelolaan sumber-sumber daya ekonomi dan aktivitas dunia usaha. Adapun sistem pemerintahan yang pernah dipraktikkan dalam Islam sangat terkait dengan kondisi kontekstual yang dialami oleh masing-masing umat. Dalam rentang waktu yang sangat panjang sejak abad ke-7 Masehi hingga sekarang, umat Islam pernah mempraktekkan beberapa sistem pemerintahan yang meliputi sistem pemerintahan khilafah (khilafah berdasarkan syura dan khilafah monarki), imamah, monarki dan demokrasi.⁴⁴

Ilmu politik sebagai salah satu ilmu sosial, berperan penting sebagai tuntunan dalam menjalankan roda pemerintahan. Tata cara ataupun prinsip-prinsip pemerintahan tersebut tidak hanya sesuai dengan undang-undang yang berlaku, tapi juga haruslah sesuai dengan syariat Islam. Adapun prinsip-prinsip pemerintahan yang sesuai dengan syariat tersebut yaitu meliputi tata cara pemerintahan dalam konteks pemimpin, dimana seorang pemimpin dalam mengemban tugasnya senantiasa harus berorientasi pada terwujudnya kemaslahatan warganya baik secara fisik, material maupun secara mental spritual (kejiwaan), hal ini sejalan dengan *Qaidah fiqh*. Pemimpin memikul tanggung jawab dan berusaha untuk menangani masalah yang mereka hadapi.

⁴⁴ Mujar Ibnu Syarif dan Khamami Zada, *Fiqh Siyash Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, (jakarta, PT. Gelora Aksara Pratama, 2008), h.204.

Pemimpin tersebut mengidentifikasi dan memahami keinginan dari bawahannya. Hal tersebut hanya dapat berhasil melalui pengembangan lingkungan dan saling pengertian yang dapat dicapai melalui berbagai pertemuan konsultatif dan partisipasi. Pemimpin mengalihkan rencana-rencana menjadi kegiatan dan membuat rencana-rencana menjadi kenyataan. Pemimpin mengadakan komunikasi dengan rekan-rekan dan bawahannya untuk menyampaikan rencana tersebut, menjelaskan tujuannya, memberitahu tugas masing-masing, berusaha membangkitkan semangat kerja, berusaha menangani ketegangan antar anggota kelompok.⁴⁵

Perwujudan yang paling nyata dari kemampuan memimpin terlihat pada ketanggahan seseorang menyelenggarakan berbagai fungsi organik yang menjadi tanggung jawabnya. Pemimpin yang cerdas dan ahli adalah pemimpin yang dapat merespons kondisi lingkungan organisasi, dan mampu melakukan perbaikan secara terus-menerus sesuai dengan tuntutan dalam organisasi. Pemimpin yang berpotensi adalah mereka yang mengetahui bahwa tim-tim yang bersatu dan harmonis, unit-unit manusia yang mengarah pada diri sendiri secara total dan akan jauh lebih berprestasi dibanding dengan sekelompok individu terpecah-pecah yang beroperasi bersama karena kebetulan, khususnya di lingkungan yang multi-ahli, rotasi pekerjaan penilaian berbasis informasi dan pengembalian keputusan konsensus menentukan suatu kinerja.⁴⁶

⁴⁵ George R. Terry, *Prinsip-prinsip manajemen*, Cet , ke-11, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011),h. 153

⁴⁶ Ismail Nawawi Uha, *Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja*, Cet, Ke-2, (Jakarta: Prenamedia Group, 2015), h. 164.

Pada umumnya apa yang dimaksud politik itu adalah suatu yang berkaitan dengan bermacam-macam kegiatan dalam suatu sistem politik atau negara, yang dalam hal itu menyangkut proses penentuan dan pelaksanaan tujuan-tujuan itu. Untuk melaksanakan tujuan-tujuan itu perlu ditentukan kebijaksanaan-kebijaksanaan umum yang menyangkut pengaturan dan pembagian atau alokasi sumber-sumber dan berbagai sumber daya yang ada. Untuk hal demikian diperlukan kekuatan (*power*) dan kewenangan (*authority*), yang dipakai baik untuk membina kerja sama maupun untuk menyelesaikan suatu konflik yang mungkin timbul dalam proses tersebut. Kekuasaan dan otoritas itu dapat dipakai secara persuasif, bisa juga secara koersif (paksaan) jika diperlukan.⁴⁷

Kata khilafah dalam bahasa Arab merupakan bentuk kata benda verbal yang mengisyaratkan adanya subjek atau pelaku yang aktif yang disebut khilafah. Dengan demikian merujuk pada serangkaian tindakan yang dilakukan seseorang, yaitu seseorang disebut khilafah. Istilah khilafah adalah sebutan untuk masa pemerintahan khilafah. Khilafah menurut Ibn Khaldun adalah tanggung jawab umum yang dikehendaki oleh peraturan syariat untuk mewujudkan kemaslahatan dunia dan akhirat untuk umat dengan merujuk kepadanya. Karena kemaslahatan akhirat adalah tujuan akhir, maka kemaslahatan dunia seluruhnya harus berpedoman kepada syariat. Hakikatnya

⁴⁷Rafael Raga Maran, *Pengantar Sosiologi Politik*, Cet, ke-2, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2014), h. 119.

sebagai pengganti fungsi pembuat syariat (Rasulullah SAW) dalam mengatur urusan agama dan mengatur politik keduniaan.⁴⁸

Khilafah adalah kepemimpinan umum bagi seluruh kaum muslimin didunia untuk menegakkan hukum-hukum syariat Islam dan memikul da'wah Islam ke seluruh dunia. Menegakkan khilafah adalah kewajiban bagi semua kaum muslimin diseluruh penjuru dunia. Dan menjalankan kewajiban yang demikian itu, sama dengan menjalankan kewajiban yang diwajibkan Allah atas semua kaum muslimin. Melalaikan berdirinya kekhalfahan merupakan maksiat (kedurhakaan) yang disiksa Allah dengan siksaan yang paling pedih Berdasarkan ikma' sahabat, wajib hukumnya mendirikan kekhalfahan.⁴⁹

Pemimpin dalam hal ini harus memiliki prinsip tolong-menolong dan membela yang lemah, bukan malah menindas rakyat yang lemah dan membela rakyat dengan keadaan ekonomi lebih mampu agar terciptanya perdamaian tanpa adanya peperangan antar umat manusia. Seorang pemimpin haruslah bisa menegakkan hak asasi manusia. Adapun seorang pemimpin yang ingin memilih atau menetapkan seorang pejabat dalam melaksanakan suatu urusan, pemimpin haruslah melihat seseorang tersebut apakah bisa dipercaya atau tidak, apabila orang tersebut merupakan orang yang dapat dipercaya barulah bisa diberikan suatu tanggung jawab untuk menjadi pejabat dalam melaksanakan suatu urusan.⁵⁰

⁴⁸ Abd al-Rahman Ibn Khaldun, *Muqoddimat*, (Beirut: Daar Al fikri), h.13.

⁴⁹ Abd al-Rahman Ibn Khaldun, *Muqoddimat*, h. 205.

⁵⁰ H.A. Djazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umum Dalam Rambu-rambu Syariah*, Cet. Ke-4 (Jakarta: Kencana,2009), h.8.

Kebanyakan dari pemimpin pada berbagai organisasi di dunia adalah orang yang memiliki kecerdasan di atas rata-rata. Mereka umumnya orang-orang yang terpelajar lulusan perguruan tinggi. Tentu saja, para pemimpin yang berlatar belakang pendidikan tinggi memiliki sejumlah pengetahuan tentang kepemimpinan yang diperoleh dari hasil belajar dari buku-buku. Para pemimpin yang demikian itulah akan mengandalkan pengetahuannya, berdasarkan teori-teori yang dipelajari dan hasil-hasil penelitian yang dilakukan sebagai pengalaman untuk diterapkan untuk memimpin dalam suatu organisasi.⁵¹

Islam mewajibkan kepada penguasa untuk bermusyawarah dalam perkara-perkara umum sebagaimana yang telah kami jelaskan, namun kami tidak menemukan baik di dalam Al-Quran atau Sunnah sebutan spesifik apa yang disebut dengan *ahlul hilli wal aqdi*. Tugas mereka tidak hanya bermusyawarah dalam perkara-perkara umum kenegaraan, mengeluarkan undang-undang yang berkaitan dengan kemaslahatan dan tidak bertabrakan dengan satu dasar dari dasar-dasar syariat yang baku dan melaksanakan peran konstitusi dalam memilih pemimpin yang tertinggi negara saja. Tetapi tugas mereka juga mencakup melaksanakan peran pengawasan atas kewenangan legislatif sebagai wewenang pengawasan yang dilakukan oleh rakyat terhadap pemerintah dan penguasa untuk mencegah mereka dari tindakan pelanggaran terhadap suatu hak dari hak-hak Allah.⁵²

⁵¹ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Pt Gelora Aksara Pratama, 2012), h.339.

⁵² Farid Abdul Khaliq, *Fikih Politik Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2005), h. 80

B. Kinerja aparatur desa

1. Pengertian Kinerja

Secara harfiah kinerja adalah kata benda yang pengertiannya sama dengan hasil atau prestasi, kinerja dalam literatur manajemen dan organisasi memiliki makna yang lebih luas dan beragam, bukan sekedar hasil atau prestasi. Kinerja merupakan suatu yang telah dicapai oleh seseorang atau organisasi. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Suatu kinerja hanya bisa diketahui jika individu atau kelompok mempunyai kriteria keberhasilan yang telah diterapkan, kriteria keberhasilan yang dimaksud dalam hal ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada suatu tujuan dan target kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukur didalamnya.⁵³

Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi.⁵⁴

Keberhasilan penentuan pencapaian tugas terhadap individu akan dapat mengarahkan penetapan kinerja organisasi. Penilaian kinerja dititik beratkan pada suatu proses pengukuran yang memberi perhatian pada teknik-teknik penilaian. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing orang, dalam rangka upaya mencapai

⁵³ Jaitun, Kinerja Aparatur Desa dalam Penyelenggaraan pemerintah di desa, *eJurnal Pemerintahan Intgratif*, (1 Januari 2013): 95

⁵⁴ Rendara Risto Wuri, "Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik". (On-Line), tersedia di: <https://ejournal.unsat.ac.id>. (1 Oktober, 2019)

tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Ini menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya.⁵⁵

Kemampuan seseorang merupakan ukuran pertama dalam meningkatkan kinerja yang ditunjukkan dari hasil kerjanya. Artinya, mampu atau tidaknya seseorang melaksanakan suatu pekerjaannya yang akan menentukan suatu kinerja. Selanjutnya kemampuan ini harus pula diikuti dengan tanggung jawabnya terhadap suatu pekerjaan. Secara teori dikatakan bahwa kinerja juga perlu didukung oleh motivasi yang kuat agar kemampuan yang dimiliki dapat dioptimalkan.⁵⁶

Penilaian kinerja merupakan suatu fungsi dari manajemen sumber daya manusia, maka sudah seharusnya untuk dijalankan dengan sebaik-baiknya.⁵⁷

Tujuan dilakukan evaluasi kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

- a. Mengetahui capaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi
- c. Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pelaporan.⁵⁸

⁵⁵ Lijan Poltak Sinabela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet ke-2 (Jakarta: PT Bumi Aksara: 2017) h. 481

⁵⁶ Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*, Cet Ke-1 (Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2016), h. 182

⁵⁷ Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, h.196.

⁵⁸ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 10 Ayat (1).

Kinerja juga dimaknai dengan prestasi kerja dalam hal pelaksanaan tugas atau perintah, fungsinya, kewajiban untuk menempati janji serta proses tindakan yang diambil menurut kepuasan batin dengan berdasarkan pikiran bebas pelaku pemerintahan yang bersangkutan dan siap memikul segala resiko dan konsekuensinya.

2. Teori Kinerja

Menurut Wexley dan Yukl (dalam Sinabela, 2012), kinerja merupakan implementasi dari teori keseimbangan, yang mengatakan bahwa seseorang akan menunjukkan prestasi yang optimal apabila ia mendapatkan manfaat (*benefit*) dan terdapat rangsangan (*inducement*) dalam pekerjaannya secara adil dan masuk akal (*reasonable*). Dalam teori keseimbangan memperlihatkan bahwa kinerja yang optimal akan dicapai jika terdapat rasa keadilan yang dirasakan pegawai. Berbagai indikator yang dapat mengakibatkan rasa keadilan tersebut menurut teori ini antara lain manfaat yang berarti bahwa seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat merasakan manfaatnya. Untuk meningkatkan kinerja ini perlu dibuat standar pencapaian melalui penulisan pernyataan-pernyataan tentang berbagai kondisi yang diharapkan ketika pekerjaan akan dilakukan. Kinerja yang baik akan dipengaruhi oleh dua hal, yaitu tingkat kemampuan dan motivasi kerja yang baik. Kemampuan seseorang dipengaruhi pemahamannya atas jenis pekerjaan

dan keterampilan melakukannya, maka seseorang harus dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilannya.⁵⁹

3. Ukuran Kinerja

Suatu kinerja bisa diketahui apabila individu atau kelompok dari individu tersebut menetapkan atau telah memiliki kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil karya yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan.⁶⁰

Ukuran keberhasilan dalam suatu pekerjaan sangat sulit ditentukan karena dalam suatu pekerjaan memiliki jenis dan ukuran yang berbeda dalam menentukan keberhasilannya. Kinerja individu atau organisasi perlu diukur secara periodik enam bulan atau minimal setahun agar dapat dievaluasi perkembangannya dari tahun ke tahun berikutnya.

4. Kinerja Aparatur Desa

Penyelenggaraan pemerintahan desa tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan otonomi daerah. Pemerintahan desa merupakan unit terdepan (ujung tombak) dalam pelayanan kepada masyarakat serta merupakan tombak strategis untuk keberhasilan semua program. Karena itu upaya untuk memperkuat desa (pemerintahan desa dan lembaga kemasyarakatan) merupakan langkah mempercepat terwujudnya

⁵⁹ Lijan Poltak Sinabela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet ke-2 (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017) h. 484.

⁶⁰ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2012), h.231.

kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan dari otonomi daerah.⁶¹ Aparatur desa merupakan orang-orang yang menjalankan roda pemerintahan di suatu desa.

Kinerja aparatur merupakan hasil kerja yang dicapai aparatur didasarkan oleh kemampuan kerja aparatur dengan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan program/kebijakan yang tertuang dalam perumusan rencana kerja aparatur desa.⁶²

Seorang pemimpin merupakan seseorang yang intelektual, orang yang cerdas, berakal, cendekiawan dan mudah memahami sesuatu. Dengan kata lain seorang pemimpin mempunyai kecerdasan intelektual tinggi atau inteligensi dan seorang intelegensia, seorang cerdas pandai atau cendekiawan.⁶³

Sebagaimana dalam kehidupan memerlukan aturan atau tata tertib dengan tujuan segala tingkah laku berjalan dengan aturan yang baik. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur desa adalah kesuksesan dalam menjalankan tugas sebagai abdi negara sesuai dengan panduan dan tata perundang-undangan yang telah ada.

⁶¹Nur'aini Muslim dan Irawan Nasution, "Kinerja Aparatur Desa Dalam Menjalankan Pemerintahan", *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik*, Vol.2 No. 2 (2014), h. 100.

⁶²Jaitun, "Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa". *Jurnal Pemerintahan Integratif*, Vol.1 No. 1 (2013), h. 95.

⁶³Wirawan, *KEPEMIMPINAN Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), h.15.

C. Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat dan daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat lembaga administrasi negara. Sementara departemen dalam negeri menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan sebuah keberhasilan. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama adalah, organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).⁶⁴

Definisi yang kemudian dijadikan rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) Tentang Pelayanan Publik, 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.⁶⁵

⁶⁴ Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik

⁶⁵ Undang-Undang No.9 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Selanjutnya dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (2) dijelaskan bahwa Penyelenggaraan 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.⁶⁶

Model pengelolaan organisasi pelayanan publik ini dimaksudkan untuk memberdayakan lembaga pelayanan publik sehingga dapat mengoptimalkan fungsi pelayanan publik dan sesuai dengan perkembangan tuntutan perkembangan ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Dengan melihat model pengelolaan organisasi pelayanan publik ini, ada beberapa aspek yang dianggap sangat memiliki dampak langsung terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu pada aspek kepemimpinan, sistem kelembagaan, SDM, partisipasi masyarakat. Adapun ciri-ciri dari paradigma pelayanan umum yang berpangkal dari kemauan dan kepuasan publik (*customer-driven government*) adalah.⁶⁷

- a. Lebih memfokuskan diri pada fungsi penyetoran melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama
- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas
- d. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan

⁶⁶ Undang-Undang No.9 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (2).

⁶⁷ Taufiqurokhman, Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Ciputat: Umj Press: 2018), h.37-38.

- e. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan masyarakat
- f. Memberi akses kepada masyarakat dan responsif terhadap pendapat dari masyarakat tentang pelayanan yang diterima
- g. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan
- h. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan
- i. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan

2. Teori Pelayanan Publik

Lovelock, Christopher H, mengatakan bahwa *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi alami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).⁶⁸

3. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Pasal 5 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana yang dimaksud meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan, dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial,

⁶⁸ Modul dasar calon PNS, *Lembaga Administrasi Negara*.

energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.⁶⁹

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintahan maupun non-pemerintahan. Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintahan. Inti dari sebuah pelayanan masyarakat adalah sikap monolog, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon layanan kepada suatu instansi.⁷⁰

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud meliputi, pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja.

Pelayanan atas jasa publik sebagaimana meliputi, penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran

⁶⁹ Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁷⁰ Taufiqurokhman, Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Ciputat: Umj Press: 2018), h. 89-90.

pendapatan dan belanja daerah. Pelayanan administratif sebagaimana yang dimaksud meliputi: tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka meujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Bab II, Pasal 5.⁷¹

4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Para pakar administrasi publik menjelaskan bahwa ada banyak prinsip yang perlu dipenuhi agar pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih baik. Fitzsimmons (1982) mengatakan bahwa:

Rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan perbandingan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Jadi dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika masyarakat menghendaki pembuatan kartu tanda penduduk, dan lain-lain dikerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik.⁷²

Pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

- a. Biayanya relatif harus lebih rendah.
- b. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan
- c. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

⁷¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁷² Inu Kencana Syafii, Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia, cet ke-1 (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2003)h.176.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan publik sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut.⁷³

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup dalam beberapa hal:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggug Jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/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 (telematika).
8. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

⁷³ Muchlisin Riadi, "Pelayanan Publik". (On-line), tersedia di: <https://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html> (5 Oktober, 2019).

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi. Lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Salah satu di antara ke 10 elemen dasar konsep *Osborne* dan *Gaebler* tentang '*reinventing government*' adalah sebuah orientasi pemerintahan pada hasil (*result oriented*). Artinya pemerintahan yang baik itu lebih mengutamakan sebuah hasil (*outcomes*) dan bukan sekedar input ataupun output produk layanan. Output dari proses 'produksi' pemerintahan itu harus memberikan hasil, manfaat dan dampak positif bagi masyarakat, sehingga pencapaian serapan anggaran saja misalnya tidak dapat dijadikan ukuran yang memadai dan dapat menggambarkan sebuah manajemen kinerja pemerintahan yang baik.⁷⁴

Sikap profesional akan sangat menentukan hasil dari pekerjaan yang dilakukan, apabila melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang diperintah dan menjalankannya dengan baik, maka ia akan mendapatkan balasan dengan apa yang ia kerjakan, jika ia mengerjakan pekerjaan sesuai dengan aturan maka ia akan mendapatkan hasil yang baik pula.

Dijelaskan dalam firman Allah SWT Q.S Az-Zalzalah (99) 7-8:

﴿فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ﴾ ﴿٧﴾ ﴿وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ﴾ ﴿٨﴾

Artinya : Maka barang siapa mengerjakan kebaikan seberat zarah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.

⁷⁴ Zaidan Nawawi, *Manajemen Pemerintahan*, Cet Ke-2 (Depok, PT Raja Grafindo Persada, 2015) h. 48.

Dan barang siapa mengerjakan kejahatan seberat zarah, niscaya dia akan melihat (balasannya). (Q.S Az-Zalzalah (99):7-8)

Islam adalah agama yang meletakkan dan menekankan nilai-nilai profesionalitas dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh umatnya karena profesional juga merupakan ciri implementasi dari tingkat seseorang yang mencapai maqam (tingkatan) ihsan.

Akan tetapi, tanggung jawab di sini bukan semata-mata menjalankan tugas lalu setelah itu selesai dan tidak menyisakan dampak (atsar) bagi yang dipimpin. Keberhasilan kinerja aparatur sipil secara kuantitas maupun kualitas memerlukan perhatian dan keseriusan dari aparatur sipil negara itu sendiri untuk dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuannya dalam menunjang keberhasilan perangkat desa atau lembaga tertentu. Upaya yang mungkin dapat meningkatkan kinerja yang sinergis, setiap aparatur sipil dituntut untuk selalu bersikap profesional dalam melakukan setiap pekerjaan dan mematuhi setiap aturan yang telah ditetapkan oleh ulil amri.

Kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu:⁷⁵

- a. Fungsional
Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tegas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat
Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

⁷⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012) h.24-26.

c. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

1). Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.

2). Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar tersendiri bagi pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan suatu ukuran yang kemudian dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib untuk ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.⁷⁶

Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Dan Badan Layanan Umum Standar Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

⁷⁶ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan* h. 23

- b. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- c. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- d. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- e. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.⁷⁷

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:⁷⁸

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dan bahaya, dan resiko keraguan-keraguan; dan

⁷⁷ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *tentang Pelayanan Publik Dan Badan Layanan Umum Standar Penyelenggaraan pelayanan publik*, Pasal 20

⁷⁸ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *tentang Pelayanan Publik Dan Badan Layanan Umum Standar Penyelenggaraan pelayanan publik*, Pasal 21

n. Evaluasi kinerja pelaksana.

6. Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Yang Baik

Fungsi pemerintahan baik pusat, daerah, maupun desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang dimaksud tersebut terdiri atas pelayanan publik, pelayanan pembangunan, dan pelayanan perlindungan. Pemberian layanan tersebut ditujukan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik, dalam konteks pemerintahan desa, publik yang dimaksud adalah sejumlah penduduk atau rakyat yang tinggal dalam wilayah/desa yang mempunyai pikiran, perasaan, dan kepentingan yang sama terhadap keberadaan pemerintah desa berdasarkan nilai-nilai yang mereka pegang.⁷⁹

Mustopadidjaya AR mengetengahkan bahwa kepemimpinan yang baik (*Good Governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengeruh globalisasi. Pola-pola lama penyelenggaraan pemerintahan yang baik tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan itu merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspons oleh pemerintah

⁷⁹ Hanif Nurcholis, *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, (Jakarta: PT. Gelora aksara pratama, 2011). h. 103.

dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.⁸⁰

Pembagian pekerjaan yang harus dilakukan secara sistematis, sebab menyangkut proses pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan, dan juga menyangkut kepentingan pekerja. Pekerja memerlukan jenis pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan, kompetensi, dan minat.

Sejalan dengan prinsip pemerintahan yang baik berarti baik dalam proses maupun hasilnya. Semua unsur dalam pemerintahan harus bisa bergerak secara sinergis, tidak saling berbenturan, dan memperoleh dukungan dari rakyat. Sejalan dengan prinsip demokrasi, partisipasi masyarakat merupakan salah satu tujuan dari implementasi *good and clean governance*. *Good Governance* merupakan suatu konsep yang kolektif, yang didalamnya melibatkan seluruh tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, dan memengaruhi urusan publik untuk mewujudkan nilai good dalam kehidupan sehari-hari. *Good governance* juga berimplikasi pada prinsip-prinsip organisasi yang akuntabel, transparan, partisipatif, keterbukaan, dan berbasis pada penguatan serta penegakan hukum.⁸¹

Keterlibatan masyarakat dalam proses pengelolaan lembaga pemerintahan pada akhirnya akan melahirkan kontrol masyarakat terhadap jalannya pengelolaan lembaga pemerintahan. kontrol masyarakat yang

⁸⁰ Faried Ali, *Teori dan Konsep Administrasi*, Cet ke-2 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 163.

⁸¹ Ubaedillah, *Pancasila Demokrasi dan Pencegahan Korupsi*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2015) h. 210.

dimaksud kontrol masyarakat yang berdampak pada tata pemerintahan yang baik, efektif, dan bebas dari KKN.⁸²

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatakan 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik akan dilaksanakan oleh penyelenggara negara atau pemerintahan, lembaga independen yang telah dibentuk oleh pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani atau dikelola oleh pemerintah.

Unsur-Unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena akan membentuk proses kegiatan (*activity*).⁸³

Keempat unsur tersebut yakni:

- a. Tugas layanan
Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
- b. Sistem atau prosedur layanan
Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

⁸² Ubaedillah, *Pancasila Demokrasi dan Pencegahan Korupsi*, h. 218

⁸³ Moenir AS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008),h.186.

- c. Kegiatan pelayanan
Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
- d. Pelaksana pelayanan
Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

7. Asas-asas Pelaksanaan Pelayanan Publik

Asas-asas pelaksanaan pelayanan publik dijabarkan secara rinci dalam penjelasan pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang pelayanan publik yaitu, sebagai berikut:

- Huruf a: Pemberian layanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- Huruf b: Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- Huruf c: Pemberian layanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gende r, dan status ekonomi.
- Huruf d: Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- Huruf e: Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- Huruf f: Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Huruf g: Setiap warga nnegara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- Huruf h: Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- Huruf i: Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Huruf j: Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- Huruf k: Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- Huruf l: Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.⁸⁴

⁸⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 4.

1. Tata Kelola ASN

1. Kedudukan Aparatur Sipil Negara

Pegawai Negeri Sipil merupakan tulang punggung pemerintahan dalam melaksanakan pembangunan nasional. Kedudukan Pegawai Negeri didasarkan pada Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (1), yaitu Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.⁸⁵ Pada umumnya yang dimaksud dengan kode etik adalah sekumpulan dari norma, asas, dan nilai yang menjadi pedoman bagi anggota kelompok profesi tertentu dalam bersikap, berperilaku dan melaksanakan kegiatan-kegiatan sebagai anggota kelompok dari profesi tersebut.

Menurut Pasal 1 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2004, Kode etik Pegawai negeri Sipil adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan PNS di dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan hidup sehari-hari.⁸⁶ Pasal 7 Peraturan Pemerintah Tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil berbunyi Dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari setiap Pegawai Negeri Sipil wajib Bersikap dan berpedoman pada etika dalam bernegara, dalam penyelenggaraan Pemerintahan, dalam berorganisasi, dalam

⁸⁵ Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (1)

⁸⁶ Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2004, Pasal 1 Ayat (2)

bermasyarakat, serta terhadap diri sendiri dan sesama Pegawai Negeri Sipil yang diatur dalam Peraturan Pemerintah ini.⁸⁷

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dalam Pasal 5 ayat (1) Kode etik dan kode perilaku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b bertujuan untuk menjaga martabat dan kehormatan ASN.

Pasal 5 ayat (2) Kode etik dan kode perilaku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi pengaturan perilaku agar pegawai ASN sebagai berikut:

- a. Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi;
- b. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
- c. Melayani dengan sikap hormat, sopan dan tanpa tekanan;
- d. Melaksanakan tugasnya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Melaksanakan tugas sesuai dengan perintah atasan atau pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
- f. Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
- g. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien;
- h. Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya;
- i. Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
- j. Tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapatkan atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau orang lain;
- k. Memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN; dan
- l. Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin pegawai ASN.⁸⁸

Ayat (3) Kode etik dan kode perilaku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁸⁹

⁸⁷ Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2004, Pasal 7

⁸⁸ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 5 ayat (2)

Nilai dasar, serta kode etik dan kode perilaku Aparatur Sipil Negara Pasal 2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara mengatakan bahwa Aparatur Sipil Negara sebagai Penyelenggara kebijakan dan Manajemen ASN berdasarkan sebagai berikut:

- a. Kepastian hukum;
- b. Profesionalitas;
- c. Proporsionalitas;
- d. Keterpaduan;
- e. Delegasi;
- f. Netralitas;
- g. Akuntabilitas
- h. Efektif dan efisien;
- i. Keterbukaan;
- j. Nondiskriminatif;
- k. Persatuan dan kesatuan;
- l. Keadilan dan kesetaraan;
- m. Kesejahteraan.⁹⁰

2. Fungsi, Tugas dan Peran ASN

Termuat dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara berbunyi bahwa pegawai Aparatur Sipil Negara berfungsi sebagai:

- a. Pelaksana kebijakan publik
- b. Pelayan publik dan
- c. Perekat dan pemersatu bangsa

Aparatur Sipil Negara juga mempunyai tugas sebagai mana yang telah diatur pada pasal 11 yaitu:

- a. Melaksanakan kebijakan publik yang dibua oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentun peraturan perundang-undangan

⁸⁹ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 5.

⁹⁰ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 2

- b. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas
- c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia

Pasal 12 telah mengatur tentang peran bagi Aparatur Sipil Negara yang berbunyi bahwa, Pegawai Aparatur Sipil Negara berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.⁹¹

3. Asas-asas Penyelenggaraan Kebijakan dan Manajemen Aparatur Sipil Negara.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara secara tegas mengatakan bahwa Penyelenggaraan Kebijakan dan Manajemen Aparatur Sipil Negara berdasarkan pada asas.

Asas-asas yang dimaksudkan dijelaskan lebih rinci dalam pasal 2 yaitu sebagai berikut:⁹²

- Huruf a: Yang dimaksud dengan asas kepastian hukum adalah dalam setiap penyelenggaraan kebijakan dan Manajemen Aparatur Sipil Negara mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan dan keadilan.
- Huruf b: Yang dimaksud dengan asas profesionalitas adalah mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Huruf c: Yang dimaksud dengan asas Proporsionalitas adalah mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban pegawai ASN.

⁹¹ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

⁹² Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 2

- Huruf d: Yang dimaksud dengan asas keterpaduan adalah pengelolaan pegawai ASN didasarkan pada satu sistem pengelolaan yang terpadu secara nasional.
- Huruf e: Yang dimaksud dengan asas delegasi adalah bahwa sebagian kewenangan pengelolaan pegawai ASN dapat didelegasi pelaksanaannya kepada kementerian, lembaga pemerintahan nonkementerian, dan pemerintah daerah.
- Huruf f: Yang dimaksud dengan asas netralitas adalah bahwa setiap pegawai ASN tidak berpihak dari segala bentuk pengaruh manapun dan tidak memihak kepada kepentingan siapapun.
- Huruf g: Yang dimaksud dengan asas akuntabilitas adalah bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan pegawai ASN harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Huruf h: Yang dimaksud dengan asas efektif dan efisien adalah bahwa dalam menyelenggarakan Manajemen ASN sesuai dengan target atau tujuan dengan tepat waktu sesuai dengan perencanaan yang ditetapkan.
- Huruf i: Yang dimaksud dengan asas keterbukaan adalah bahwa dalam penyelenggaraan Manajemen ASN bersifat terbuka dan publik.
- Huruf j: Yang dimaksud dengan asas nondiskriminatif adalah bahwa dalam penyelenggaraan Manajemen ASN, KASN tidak membedakan perlakuan berdasarkan gender, suku, agama, ras dan golongan.
- Huruf k: Yang dimaksud dengan asas persatuan dan kesatuan adalah bahwa pegawai ASN sebagai perekat Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- Huruf l: Yang dimaksud dengan asas keadilan dan kesetaraan adalah bahwa pengaturan penyelenggaraan ASN harus mencerminkan rasa keadilan dan kesamaan untuk memperoleh kesempatan akan fungsi dan peran sebagai pegawai ASN.
- Huruf m: Yang dimaksud dengan asas kesejahteraan adalah bahwa penyelenggaraan ASN diarahkan untuk mewujudkan peningkatan kualitas hidup pegawai ASN.

4. Prinsip dan Nilai Dasar Profesi Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Pasal 3 mengatakan bahwa Aparatur Sipil Negara sebagai Profesi berlandaskan pada prinsip sebagai berikut:⁹³

- a. Nilai dasar
- b. Kode etik dan kode perilaku

⁹³ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 3

- c. Komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik
- d. Kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas
- e. Kualifikasi akademik
- f. Jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas dan
- g. Profesionalitas jabatan

Selanjutnya dijelaskan pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara bahwa Nilai dasar sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf a meliputi:⁹⁴

- a. Memegang teguh ideologi Pancasila
- b. Setia dan mempertahankan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta pemerintahan yang sah
- c. Mengabdikan kepada negara dan rakyat Indonesia
- d. Menjalankan tugas secara profesional dan tidak berpihak
- e. Membuat keputusan berdasarkan prinsip keahlian
- f. Menciptakan lingkungan kerja yang nondiskriminatif
- g. Memelihara dan menjunjung tinggi standar etika yang luhur
- h. Mempertanggung jawabkan tindakan dan kinerjanya kepada publik
- i. Memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan dan program pemerintah
- j. Memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun
- k. Mengutamakan kepemimpinan berkualitas tinggi
- l. Menghargai komunikasi, konsultasi, dan kerja sama
- m. Mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai
- n. Mendorong kesetaraan dalam pekerjaan
- o. Meningkatkan efektivitas sistem pemerintahan yang demokratis sebagai sistem karier.

5. Tinjauan Pustaka

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang penulis temukan terkait dengan Desa dan

Pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul “Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tegal Melati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pematang”

⁹⁴ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 3 huruf a

yang ditulis oleh Taufik Yulianto, Jurusan Politik Dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, 2015, Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan pemerintahan desa meliputi, pelayanan dalam urusan umum seperti surat menyurat dan pelayanan lainnya sesuai dengan tugas masing masing aparatur desa sesuai dengan apa yang telah menjadi tanggung jawab. Kepala desa menjalankan tugasnya dengan baik untuk membina perangkat dan masyarakat desa nya dalam menangani perangkat desa yang jiwa kedisiplinannya rendah sehingga perlu diperbaiki dalam konteks perangkatnya agar pelaksanaan penyelenggaraan urusan pemerintahan benar-benar dilaksanakan dengan sesuai dengan fungsi tugas dan wewenang dan dilaksanakan berdasarkan asas dan prinsip-prinsip pemerontahan yang baik.

2. Skripsi yang berjudul “Analisis Kemampuan Pemerintahan Desa Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa” yang ditulis oleh Sri Wulandari, Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makasar, 2017, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah desa dalam mengelola alokasi dana desa dalam kerangka hukum keuangan desa adalah semua uang yang dipergunakan dalam rangka penyelenggaraan dan pembangunan desa adalah uang milik negara yang harus dikelola berdasarkan hukum dan peraturan yang berlaku. Penata usahaan dilaksanakan dengan transparansi dilakukan oleh aparatur desa dengan

mencatat pemasukan maupun pengeluaran dana desa yang kemudian dipertanggung jawabkan dengan laporan pertanggung jawaban.

3. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat” yang ditulis oleh Siti Anisa, Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018, Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Daya Tanggap, Keandalan, Perhatian dan Bentuk Fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila keseluruhan dari variabel Daya Tanggap, Keandalan, Empaty dan bentuk fisik diterapkan sesuai dengan dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akan meningkat, akan tetapi pada variabel Jamunan tidak berpengaruh pada kepuasan masyarakat karena penerapan terhadap variabel jaminan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat sehingga variabel ini bisa jadi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat atau bahkan tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Perbedaan dengan skripsi yang dibuat oleh penulis dalam hal ini adalah pada skripsi pertama lebih terfokus kepada gerak atau gagasan dari kepala desa untuk selalu mengawasi secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pembinaan perangkat dan masyarakat desa. Pada skripsi kedua penulis melakukan penelitian mengenai kemampuan pemerintah desa dalam mengelola dan membagi anggaran desa sehingga tetap terlaksananya pasal 25 UU 6 tahun 2014 tentang asas keterbukaan,

dan pada skripsi yang ketiga penulis meneliti dan mengkaji tentang pengaruh yan tercipta terhadap pelayanan publik yang ada dengan cara mengoptimalkan suatu pelayanan dapat memberi dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat desa yang mendapatkan pelayanan.

Sedangkan pada skripsi yang dibuat oleh penulis kali ini lebih memfokuskan kepada pelayanan umum seperti surat menyurat yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat desa sebagai aparat yang memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat yang memang memerlukan dan membutuhkan pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried, *Teori dan Konsep Administrasi*, Jakarta: Pt RajaGrafindo Persada, 2011.
- Ali, Mohammad Daud, *Hukum Islam Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia*, Jakarta: Pt RajaGrafindo Persada, 2015.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- AS Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Bangun, Wilson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Pt Gelora Aksara Pratama, 2012.
- Dahlan, Rahman, *Ushul Fiqh*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahan*. Depok: Cahaya Quran, 2008.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2011.
- Djazuli, A, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-rambu Syariah*, Jakarta: Kencana, 2003.
- Fajar ND, Mukti, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- Hasan, Iqbal, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Herianti, "Pemerintahan Indonesia Dalam Perspektif Siyasah Syar'iyah". *Jurnal Aqidah-Ta*, Vol.III, No. 2, (tahun 2017), h.159
- Iryani, Eva, "Hukum Islam, Demokrasi dan Hak Asasi Manusia", *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* Vol.17 No.2 (Tahun 2017), h.24
- Jaitun, "Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa". *Jurnal Pemerintahan Integratif*, Vol.1 No. 1 (2013), h. 95
- Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Kartono, Kartini, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung: Mandar Maju, 2004.

- Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*, Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2016
- Khaldun, Abd al-Rahman Ibn, *Muqoddimat*, Beirut, Daar Al fikri
- Khaliq, Farid Abdul, *Fikih Politik Islam*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2005.
- Khon, Abdul Majd, *Ikhtisrar Tarikh Tasyri*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2015.
- Kurniawan, Agung, *Transformasi pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan, 2005.
- M.S. Kaelan, *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat*, Yogyakarta: pradigma, 2005.
- Maran, Rafael Raga, *Pengantar Sosiologi Politik*, Jakarta: Pt Rineka Cipta, 2014.
- Modul dasar calon PNS, *Lembaga Administrasi Negara*
- Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik
- Muchlisin Riadi, “Pelayanan Publik”. (On-line), tersedia di:
<https://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html> (5 Oktober, 2019).
- Muhammad, Abdul Kadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004.
- Muslim, Nur’aini dan Irawan Nasution, “Kinerja Aparatur Desa Dalam Menjalankan Pemerintahan”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik*, Vol.2 No. 2 (2014), h. 100
- Nata, Abuddin, *Metode Studi Islam*, Jakarta: Pt RajaGrafindo Persada, 2012.
- Nawawi, Zaidan, *Manajemen Pemerintahan*, Depok: Pt RajaGrafindo Persada, 2015.
- Nugraha, Safri, *Laporan Akhir Tim Kompendium Bidang Hukum Pemerintahan Yang Baik*, Jakarta, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum Dan HAM RI, 2007.
- Nurcholis, Hanif, *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Jakarta: PT. Gelora aksara pratama, 2011.
- Pasal 7 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014.

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

PERMENDAGRI No.35 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pelaporan dan Pertanggung Jawaban Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

PPRI No.72 Tahun 2005 Tentang Desa

Purnomo, Joko, *Penyelenggaraan pemerintahan desa*, Yogyakarta: Infest Yogyakarta 2016.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.

Saebani, Beni Ahmad, *Ilmu Ushul Fiqh*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2012.

Sholihin, Bunyana, *Kaidah Hukum Islam Dalam Tertib dan Fungsi Legislasi Hukum dan Perundang-Undangan*, Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2018.

Sholihin, Bunyana, *Metodologi Penelitian Syariah*, Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2018.

Shomad, Abd, *Hukum Islam Penormaam prinsip Syariah Dalam Hukum Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2017.

Sinabela, Lijan Poltak, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017

Sinambela, Lijan Poltak, *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran dan Impilkasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Sugandi, Yogi Suprayogi, *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Syafiie, Inu Kencana, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003.

Syafiie, Inu Kencana, *Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.

Syani, Abdul, *Sosiologi Skematika, Teori dan Terapan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.

Syarif , Mujar Ibnu, dan Khamami Zada, *Fiqh Siyasa Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2008.

- Tahmid, Khairuddin, *Demokrasi dan Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Bandar Lampung: Aneka Printing Metro, 2004.
- Taufiqurokhman, Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Ciputat, UMJ PRESS, 2018.
- Terry, George R. *Prinsip-prinsip manajemen*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Ubaedillah, *Pancasila Demokrasi dan Pencegahan Korupsi*, Jakarta: Prenamedia Grup, 2015
- Uha, Ismail Nawawi, *Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja*, Jakarta: Prenamedia Grup, 2015.
- Undang-Undang No 6 Tahun 2014.
- Undang-Undang No.9 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 10 Ayat 1.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 4.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Dan Badan Layanan Umum Standar Penyelenggaraan pelayanan publik, Pasal 20
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 5.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 2
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 3
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 3 huruf a
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pasal 1 ayat (2).
- Wiratama, Sujarweni, V. *Metode Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014
- Wirawan, *KEPEMIMPINAN Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan penelitian*, Jakarta: Pt RajaGrafindo Persada, 2013.

Wuri, Rendara Risto, “Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”. (On-Line), tersedia di: <https://ejournal.unsat.ac.id>.(1 Oktober,2019)

Yatim, Badri, *Sejarah Peradaban Islam*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2015.

